



แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์



โดย
นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE DEVELOPMENT GUIDELINES FOR HUMAN CAPITAL OF OPERATION LEVEL
STAFF IN MICE INDUSTRY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Doctor of Philosophy (Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2018
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมไมซ์
โดย	นุช สัทธาฉัตรมงคล
สาขาวิชา	การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. เกิดศิริ เจริญวิศาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปรัชญาคุณฐิบัณฑิต

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. เกิดศิริ เจริญวิศาล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(อาจารย์ ดร. สันติธร ภูริภักดี)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทนา แสนสุข)

56604805 : การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุชฎิบัณฑิต

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, ทุมนมนุษย์, สมรรถนะ, บุคลากรระดับปฏิบัติการ, อุตสาหกรรมไมซ์

นางสาว นุช สัทธานัตรมงคล: แนวทางการพัฒนาทุมนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. เกิดศิริ เจริญวิศาล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ 2) ศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน 3) ศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ 4) วิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ และ5) นำเสนอแนวทางการพัฒนาทุมนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 450 ราย และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 18 ราย

ผลการวิจัย พบว่า 1) อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ 2) ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก โดยเห็นว่า หากบุคลากรมีสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการก็จะสามารถทำงานได้ในทุกธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งนี้ สมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีระดับปานกลางทุกด้าน และสมรรถนะหลักที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก 3) การวิเคราะห์สมรรถนะ สมรรถนะที่มีช่องว่างสูงสุด คือ ด้านความรู้ รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ และด้านทักษะ ตามลำดับ และ4) แนวทางการพัฒนาทุมนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ คือ การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ซึ่งในช่วงที่กำลังศึกษาอยู่นั้น ด้านกระบวนการเรียนการสอนทำให้เกิดการพัฒนาในระดับสูงมาก ส่วนด้านเนื้อหาหลักสูตรมีระดับสูง และการพัฒนาเมื่อเข้าสู่การทำงานนั้น ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานและการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำให้เกิดการพัฒนาในระดับสูง ส่วนด้านการศึกษาต่อหลังจากเข้าสู่การทำงานมีระดับปานกลาง

56604805 : Major (Management)

Keyword : DEVELOPMENT GUIDELINES, HUMAN CAPITAL, COMPETENCY, OPERATIONAL LEVEL STAFF, MICE INDUSTRY

MISS NUCH SATTACHATMONGKOK : THE DEVELOPMENT GUIDELINES FOR HUMAN CAPITAL OF OPERATION LEVEL STAFF IN MICE INDUSTRY THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR KERDSIRI JAROENWISAN, Ph.D.

The purposes of this research were : 1) to study the need for manpower at the operational level of the MICE industry in both quantity and quality 2) to study the competencies of operational level staffs in the MICE industry by focusing on current competencies 3) to study the competencies of operation level staffs on required competencies in the industry 4) to analyze the competencies based on knowledge, skills and characteristics and 5) exhibiting developing path for these operational level staffs as noteworthy human resources . This research used a combination of quantitative and qualitative methods. The instruments used questionnaire of 450 sent to sample groups with stratified sampling method. For statistics : percentage, average and standard deviation, were used. The other instrument was a set of semi-structured questions for 18 MICE industry specialists in-depth interview verified by content analysis.

The results of the research were as follows: 1) The MICE industry has inadequate staffs at the operational level in term of quality rather than quantity. 2) Entrepreneurs importance on core competencies and require at high to very high levels but the current staffs in the industry have only moderate level in all aspects. 3) The highest disagreement of competencies is knowledge, followed by attributes and skill and 4) Human resource development guidelines show that the development of education, especially teaching process, and the development while working , such as on-the-job-training and seminars are very important. However further study while working is moderate.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้คอยดูแลให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือ สนับสนุนและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข และ อาจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อทำให้อุทิศวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จออกมาได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทั้ง 5 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ สมาคม หน่วยงาน ผู้บริหารองค์การ ผู้ประกอบการ หัวหน้าหน่วยงาน และนักวิชาการทุกท่านที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ ที่มีประโยชน์เป็นพื้นฐานที่ดีในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้บริหารของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่านที่ได้ให้โอกาสขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือจนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงลงได้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติ พี่น้อง และผู้ใหญ่ที่เคารพทุกท่าน ที่มีโอกาสทางการศึกษาและให้ความช่วยเหลือทุก ๆ อย่างตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดเวลาที่ร่วมเรียนด้วยกัน รวมถึงเพื่อนพ้อง น้อง พี่ ทุกคนที่คอยส่งกำลังใจให้เสมอมา และเพื่อนที่เป็นกัลยาณมิตรที่ดี อาจารย์อรรถพล ธรรมไพบูลย์ และ อาจารย์ดร.พวงชมพู โจนส์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคำแนะนำ จนงานอุทิศวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จออกมาได้ด้วยดี

นุช สัทธาฉัตรมงคล

สารบัญ

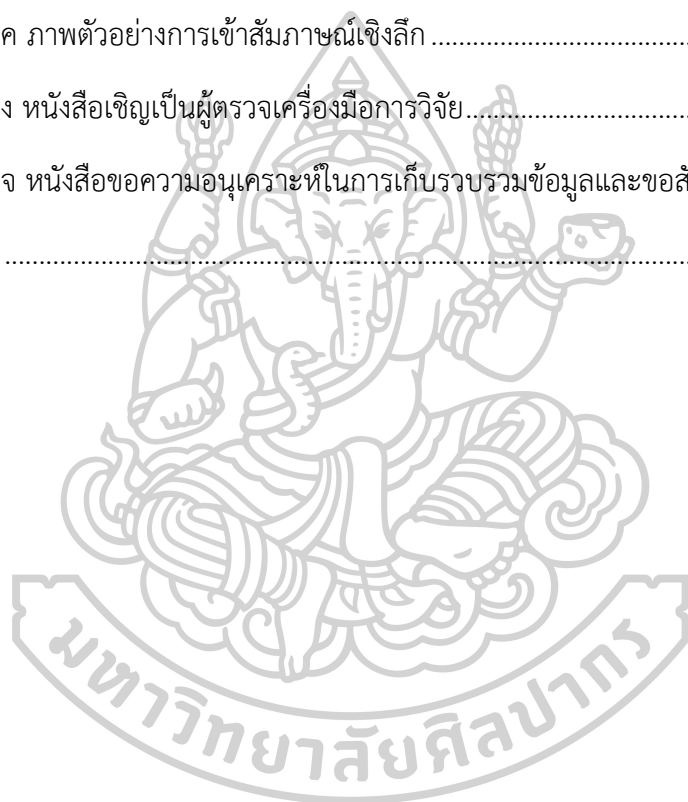
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์.....	13
ความเป็นมาของอุตสาหกรรมไมซ์.....	13
ความหมายของอุตสาหกรรมไมซ์.....	15
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์.....	18
จรรยาบรรณของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์.....	19
สถานการณ์และยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์.....	24

สถานการณ์และทิศทางการท่องเที่ยว	24
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).....	26
แผนแม่บทและยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์	29
แผนพัฒนารัฐกิจไมซ์	32
เศรษฐศาสตร์แรงงานและสถานการณ์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์	35
ความหมายของกำลังแรงงาน	35
ความสำคัญของกำลังแรงงาน	36
ตลาดแรงงาน.....	37
นโยบายและแผนพัฒนากำลังคน.....	41
ความไม่สอดคล้องของการผลิตแรงงานกับความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์	42
การผลิตกำลังคนระดับอาชีวศึกษา.....	45
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์	48
ความหมายของทุนมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์	48
แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์และการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	51
ความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์.....	58
กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์	59
การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์	66
คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศไทย.....	67
การพัฒนาหลักสูตรโดยฐานสมรรถนะ	71
สถาบันการศึกษากับการพัฒนาหลักสูตรไมซ์	74
การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานทางวิชาชีพไมซ์	77
การส่งเสริมพัฒนาด้านการจัดการศึกษาในหลักสูตรไมซ์.....	78
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	79
ความหมายของสมรรถนะ.....	80

ประเภทของสมรรถนะ	84
สมรรถนะของบุคลากรกับความสำเร็จขององค์การ.....	87
ประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์.....	90
การกำหนดสมรรถนะ	91
สมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	92
การสร้างสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการ.....	92
ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์	97
คุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์	110
ลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมไมซ์	110
คุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์	112
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	116
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	132
รูปแบบการวิจัย.....	132
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	134
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	134
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	137
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	137
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	138
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	139
ประชากร.....	139
กลุ่มตัวอย่าง	140
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	141
ลักษณะของเครื่องมือ	143
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	144

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย.....	145
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	146
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	148
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	149
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	149
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	151
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	152
สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	158
การพัฒนาทุนมนุษย์ในบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	181
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	192
ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	193
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การ	195
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	197
วิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานระดับการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	227
ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	242
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	261
สรุปผลการวิจัย.....	262
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและสถานการณ์กำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์.....	262
ส่วนที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	263
ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	274
อภิปรายผลการวิจัย	282
ข้อเสนอแนะ	291

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	291
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	297
รายการอ้างอิง.....	299
ภาคผนวก	312
ภาคผนวก ก แนวคำถามกึ่งโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ	313
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ.....	324
ภาคผนวก ค ภาพตัวอย่างการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก	342
ภาคผนวก ง หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย.....	346
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอสัมภาษณ์.....	352
ประวัติผู้เขียน	366



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้รวมของอุตสาหกรรมไมซ์จากต่างประเทศ.....	2
ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้รวมของอุตสาหกรรมไมซ์ต่างจากประเทศ.....	32
ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา.....	65
ตารางที่ 4 แนวทางการจัดการศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ.....	70
ตารางที่ 5 แสดงรายชื่อสถาบันและหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์	74
ตารางที่ 6 รายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์	75
ตารางที่ 7 องค์ประกอบตามความหมายของสมรรถนะที่ส่งผลต่อลักษณะพฤติกรรมของบุคลากร...82	82
ตารางที่ 8 สรุปการแบ่งประเภทของสมรรถนะ.....	86
ตารางที่ 9 สมรรถนะหลักของอุตสาหกรรมไมซ์.....	98
ตารางที่ 10 สมรรถนะเฉพาะส่วนงานการตลาดในอุตสาหกรรมไมซ์.....	101
ตารางที่ 11 สมรรถนะส่วนงานปฏิบัติการอุตสาหกรรมไมซ์	102
ตารางที่ 12 สมรรถนะเฉพาะอุตสาหกรรมย่อย	103
ตารางที่ 13 แสดงสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน	107
ตารางที่ 14 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	130
ตารางที่ 15 รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	135
ตารางที่ 16 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	141
ตารางที่ 17 ระดับความเที่ยงของความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม	145
ตารางที่ 18 รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม	146
ตารางที่ 19 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	151
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	193
ตารางที่ 21 แสดงประเภทและลักษณะงานขององค์การ	195

ตารางที่ 22 แสดงข้อมูลทั่วไปขององค์กร เกี่ยวกับขนาดองค์กร ความต้องการกำลังคน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการสรรหา.....	196
ตารางที่ 23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กร	197
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ	198
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการประจําองค์การและ ประจํานานาชาติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและ สมรรถนะที่ต้องการ.....	202
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็น รางวัลของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับสมรรถนะ ที่ต้องการ.....	204
ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ และงานแสดงสินค้าของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและ ระดับสมรรถนะที่ต้องการ.....	208
ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษของ บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน และระดับสมรรถนะที่ต้องการ	210
ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและ สมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการประจําองค์การและการประจํานานาชาติ ตำแหน่ง : บริการ อาหารและเครื่องดื่ม	213
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและ สมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ.....	216
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะ สมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตำแหน่ง : พนักงานขาย....	220
ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและ สมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ตำแหน่ง : กราฟฟิคดีไซน์.....	223
ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาพูนมนุษย์ของ บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	243

ตารางที่ 34 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมไมซ์.....	250
ตารางที่ 35 องค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องพัฒนาเรียงตามลำดับจาก ช่องว่างสมรรถนะสูงที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน.....	252
ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและช่องว่างของสมรรถนะ บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	255
ตารางที่ 37 องค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องพัฒนาเรียงตามลำดับจาก ช่องว่างสมรรถนะสูงที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน.....	271
ตารางที่ 38 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ไมซ์ เรียงตามลำดับจากความคิดเห็นมากที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน	277



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
ภาพที่ 2 มูลค่าธุรกิจไมซ์จากนักเดินทางชาวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2014-2019.	23
ภาพที่ 3 ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลก ปี ค.ศ. 2030	25
ภาพที่ 4 องค์ประกอบของทุนมนุษย์.....	49
ภาพที่ 5 วิวัฒนาการองค์การธุรกิจให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์	53
ภาพที่ 6 วิวัฒนาการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	56
ภาพที่ 7 องค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์.....	60
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์.....	63
ภาพที่ 9 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง ตามแนวคิดของ McClelland.....	83
ภาพที่ 10 A Model of Effective Job Performance	88
ภาพที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร	89
ภาพที่ 12 ความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลของสมรรถนะ.....	89
ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงานและผลลัพธ์.....	90
ภาพที่ 14 การสร้างรูปแบบสมรรถนะ.....	91
ภาพที่ 15 โมเดลการพัฒนาคนด้วยสมรรถนะ “KSL31220”.....	94
ภาพที่ 16 องค์ประกอบและการสะสมสมรรถนะแบบ K-S-A	97
ภาพที่ 17 แสดงลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งแตกต่างจากสินค้าอื่น	112
ภาพที่ 18 กรอบทฤษฎี (Theoretical Framework).....	129
ภาพที่ 19 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	133
ภาพที่ 20 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	227
ภาพที่ 21 ระดับสมรรถนะด้านทักษะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์.....	228

ภาพที่ 22 ระดับสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์ .	229
ภาพที่ 23 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจการประชุมนอกสถานที่และการประชุมนานาชาติ	230
ภาพที่ 24 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	231
ภาพที่ 25 ระดับสมรรถนะความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า.....	233
ภาพที่ 26 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ	234
ภาพที่ 27 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม	235
ภาพที่ 28 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ.....	237
ภาพที่ 29 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ตำแหน่งงาน พนักงานขาย	239
ภาพที่ 30 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ในปัจจุบันและระดับที่ต้องการตำแหน่งงานกราฟฟิคดีไซน์ต์	241
ภาพที่ 31 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	249
ภาพที่ 32 ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	280
ภาพที่ 33 ตัวแบบสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมไมซ์ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	281
ภาพที่ 34 บรรยากาศการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ	343
ภาพที่ 35 บรรยากาศการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้ประกอบการ	344
ภาพที่ 36 บรรยากาศการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและนักวิชาการ.....	345

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไมซ์ได้รับการยอมรับในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการสร้างรายได้และการจ้างงานให้แก่ประเทศ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์มีการเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่าง ๆ ในวงกว้าง เช่น โรงแรมที่พัก สายการบิน ธุรกิจนำเที่ยว ร้านอาหาร ของที่ระลึก ฯลฯ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2554) และจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ คาดว่าในปี พ.ศ. 2573 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 1,800 ล้านคน ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะเป็นภูมิภาคที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวและที่มีอัตราการเติบโตมากที่สุด คาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2573 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นกว่า 535 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) อีกทั้งทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจโลกจะมีการเคลื่อนตัวจากสิ่งที่เรียกว่า อุตสาหกรรมหนัก (Heavy Industry) ซึ่งใช้วัตถุดิบและเงินทุนจำนวนมากไปสู่ธุรกิจที่มีต้นทุนของการผลิตอยู่ในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการและการอำนวยความสะดวก (Soft Industry) ทั้งนี้ อุตสาหกรรมไมซ์เป็นส่วนหนึ่งใน Soft Industry จึงเป็นเหตุทำให้อุตสาหกรรมกลุ่มนี้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจโลก (เท็ดชาย ช่วยบำรุง, 2557)

ในปี 2561 มีจำนวนนักเดินทางกลุ่มไมซ์ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศรวม 34,267,307 ราย สร้างรายได้ให้ประเทศไทยรวม 212,924 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2561) และมีแนวโน้มว่าจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีธุรกิจต่าง ๆ ของไมซ์เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในครั้งนี้อย่างยิ่ง เนื่องจากลูกค้าของอุตสาหกรรมไมซ์มีทั้งเดินทางเพื่อธุรกิจและมาท่องเที่ยวด้วย จึงมีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวร่วมกัน เป็นปัจจัยสนับสนุนซึ่งกันและกันในการดึงดูดให้เกิดการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวร่วมกับการประชุม การสัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดงานแสดงสินค้า นิทรรศการ (เกิตศิริ เจริญวิศาล, 2552)

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ย่อมาจากคำว่า การจัดการประชุมขององค์การ (Meetings) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การประชุมนานาชาติ (Conventions หรือ Conferences) การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibitions) และการจัดกิจกรรมพิเศษ (Event) ไมซ์เป็น

องค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Business Tourism) ที่เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การฝึกอบรม การจัดงานแสดงสินค้านิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2552) โดยนักเดินทางกลุ่มไมซ์นั้น มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่เฉพาะเจาะจง มีอำนาจซื้อสูง มีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี เป็นลูกค้ากลุ่มที่มีคุณภาพ (Quality Visitors) สร้างรายได้ต่อหัวต่อทริปเฉลี่ยสูงกว่านักท่องเที่ยวพักผ่อนทั่วไปกว่า 2-3 เท่าตัว (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2554) ประเทศไทยในฐานะประเทศเป้าหมายในการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนและเชิงธุรกิจ จึงถูกผลักดันให้เป็นศูนย์กลางการจัดประชุมสัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (กานต์ชนก ดาบสมเด็จ, 2555) มีอัตราการเติบโตมาอย่างต่อเนื่องทุกปี (วิมล บัณฑิต, 2559) แสดงได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้รวมของอุตสาหกรรมไมซ์จากต่างประเทศ

	2557	2558	2559	2560	2561
จำนวน (คน)	919,164	1,095,995	1,273,465	1,276,411	1,255,985
รายได้ (ล้านบาท)	80,800	95,875	103,114	106,905	119,200

ที่มา: สถิติการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล สัมมนาและการจัดนิทรรศการ(ไมซ์), สสปน.

จากสถานการณ์การเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมไมซ์ ภาครัฐจึงมีการก่อตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ในปี 2547 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทย เน้นการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ประกอบกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน มาตรการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว ส่งผลให้อุตสาหกรรมไมซ์ของไทยขยายตัวอย่างมากทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ธุรกิจไมซ์และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วนี้ แต่จากการศึกษากลับพบว่า ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะเฉพาะกลุ่มอาชีพ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะพนักงานระดับเทคนิคและระดับปฏิบัติการ (วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555) ความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทานของแรงงานนั้น เกิดจากระบบการศึกษา ค่านิยม และคุณภาพของผู้เรียนที่ไม่

สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ส่งผลให้จำนวนผู้ว่างงานมีสัดส่วนมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลนในทุกระดับการศึกษา (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2557)

ประเทศไทยมีปัญหาความยากในการจ้างแรงงานที่มีทักษะอยู่ในอันดับที่ 5 ในอาเซียน มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจดีกว่าสิงคโปร์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นผลพวงมาจากระบบการศึกษาของไทยยังขาดความเชื่อมโยงในด้านการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน, 2558) ทั้งนี้ พบว่า ปัญหาการขาดแคลนแรงงานรุนแรงที่สุดอยู่ในกลุ่มแรงงานสายอาชีวศึกษา (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ, 2558) เนื่องจากผู้ที่เรียนระดับปวช. ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าผู้เรียนมัธยมปลาย และส่วนใหญ่จะเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านค่านิยมในการเรียนสายสามัญมากกว่าสายอาชีพ ความต้องการค่าจ้างที่สูงขึ้น สาเหตุจากค่าจ้างของแรงงานในระดับปริญญาตรีสูงกว่าค่าจ้างของแรงงานในระดับอาชีวศึกษา (กรวิทย์ ต้นศรี และสิริธร จารุธัญลักษณ์, 2555) (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2557) อีกทั้งที่ผ่านมาประเทศไทยไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรด้านอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมบริการที่เชื่อมโยงกับไมซ์ ในการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันและรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

วิกฤติการขาดแคลนปริมาณแรงงานในระดับปฏิบัติการที่มีศักยภาพในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่สะท้อนถึงพลวัตของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประชาคมโลก ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใดก็สามารถรับรู้ สัมพันธ์ หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญให้ทุกภาคส่วนต้องลุกขึ้นมาปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ให้สามารถก้าวทันโลกยุคใหม่ (นุช สัทธาฉัตรมงคล และอรุณพล ธรรมไพบุลย์, 2559) จะเห็นได้ว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564) ยังคงจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8-11 ที่มุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” มีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกันในมิติต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทย จากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาว คือ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” การให้ความสำคัญกับ “ทุนมนุษย์” จึงเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนและพัฒนา ด้วยการยกระดับศักยภาพการแข่งขัน ยกกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ ยกกระดับสมรรถนะฝีมือแรงงานเพื่อสร้างผลิตภาพเพิ่ม ปฏิรูประบบการศึกษา ปรับหลักสูตร และผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีทักษะ ความรู้ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดแรงงาน เร่งผลักดันให้มีการใช้ระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงาน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม

ขนส่งเพื่อเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงเร่งปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของไทยสู่สากลให้สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

จากความต้องการแรงงานที่มีศักยภาพ ส่งผลให้การพัฒนาทุนมนุษย์โดยใช้สมรรถนะเป็นฐานคือเรื่องที่ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถานศึกษาให้ความสำคัญอย่างมาก เนื่องจาก “ทุนมนุษย์” เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และอุตสาหกรรมไมซ์ใช้การบริการเป็นสินค้า (Service as a Product) ซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่ว ๆ ไป คือ การบริการจับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย การบริการแบ่งแยกไม่ได้ การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน คุณภาพในการบริการมักจะเกิดขึ้นระหว่างการส่งต่อบริการ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ไม่สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่แน่นอนในการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละคนมีความแตกต่างกัน (Parasuraman, 1990) (Alastair M. Morrison, 1989) ประกอบกับอุตสาหกรรมไมซ์มีความเป็นสากล มีนัยเชิงลึก จึงต้องการบุคลากรที่ทรงคุณค่า มีศักยภาพเฉพาะ ดังนั้น ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่อยู่ในตัวคนนั้น ๆ ทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Innate) หรือเกิดจากการสะสมเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงาน เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นตัวบ่งชี้ความสามารถ คุณลักษณะเหล่านี้มีคุณค่าในการสร้างศักยภาพให้แก่องค์กร (Bateman, 2009) (Schultz, 1961) การได้รับการพัฒนาทุนมนุษย์ อย่างถูกต้องเหมาะสม จึงเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีมูลค่าและยกระดับความรู้ความสามารถให้เพิ่มพูนขึ้น การพัฒนานี้สามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การปฏิบัติจนเชี่ยวชาญจนเกิดเป็นทักษะความชำนาญ (เดิมพงษ์ สุนทรโรทก, 2553) (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556) ครอบคลุมใน 4 ประเด็นด้วยกัน คือ การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา และการเรียนรู้ (Nadler, 1990) (Swanson, 1995) (Mondy, 2005)

ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีศักยภาพเหมาะสมตรงตามที่ต้องการ ประกอบการต้องการ จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างเร่งด่วน โดยสมรรถนะ (Competency) คือ ความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) (R. E. Boyatzis, 1982) (McClelland, 1975) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สังเกตเห็นและพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และส่วนที่สังเกตเห็นและพัฒนาได้ยาก ได้แก่ บทบาททางสังคม ภาวลักษณะภายใน อุปนิสัย แรงจูงใจ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547) สมรรถนะทั้ง 2 ส่วนนี้ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด นำไปสู่การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพเนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการและความพยายามในการขาย

บริการที่ไม่ใช่ตัวสินค้า (Shariff N.M. et al., 2014) ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถทักษะที่มีอยู่เป็นตัวขับเคลื่อนการส่งมอบบริการ หากกำลังคนกลุ่มนี้ขาดสมรรถนะที่ด้อยกว่าแรงงานต่างชาติที่มีสมรรถนะที่ดีกว่าเข้ามาทดแทนแรงงานไทยได้ ดังนั้น การพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพ มีสมรรถนะและความสามารถสอดคล้องกับกลยุทธ์เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะของคนในองค์กรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามลักษณะงาน ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม จะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นที่รู้จัก เชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้รัฐบาลไทยให้ความสำคัญการพัฒนากระบวนการศึกษา โดยเฉพาะสายวิชาชีพ และมีนโยบายส่งเสริมให้นักเรียนหันมาสนใจศึกษาสายวิชาชีพให้มากขึ้น เพื่อมุ่งเน้นการผลิตคนอาชีวะให้ตรงความต้องการและทิศทางการพัฒนา เช่น กระทรวงศึกษาธิการมีการแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (อ.กรอ.อศ.) กลุ่มอาชีพใหม่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2558) รวมถึงมีการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thailand Qualifications Framework) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร ควบคุมการจัดการเรียนการสอน เป็นการรับรองสมรรถนะความรู้ ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในทุกๆ ระดับ ทุกประเภทในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) โดยคาดหวังว่ากรอบมาตรฐานคุณวุฒิจะเป็นกลไกและเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนากำลังคนให้มีความรู้ ความสามารถตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556)

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาในประเด็นของการพัฒนากำลังคนและสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เช่น (ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์, 2556) ศึกษามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน บำเพ็ญ ไผตรีโสภณ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน (บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และคณะ, 2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ จังหวัดสงขลา (Shariff N.M. et al., 2014) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านท่องเที่ยวและการโรงแรม : การรับรู้และความคาดหวังในมุมมองของมาเลเซีย (Nolan, 2010) ศึกษาถึงความต้องการสมรรถนะในธุรกิจโรงแรมของชาวไอร์แลนด์ในมุมมองของผู้ว่าจ้างและผู้สำเร็จการศึกษาทั้งนี้ เมื่อนำงานวิจัยที่ศึกษามาพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์แล้ว พบว่า ยังไม่เพียงพอต่อการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์ให้เกิดเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ หรือ

ช่วยลดปัญหาเรื่องการขาดแคลนกำลังคนคุณภาพที่ประสบอยู่ในปัจจุบันได้ และพบว่า การจัดทำหลักสูตรและการจัดการศึกษาในสถานศึกษา ทั้งระดับอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์โดยตรง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสามารถผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการแรงงาน และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน (Hisah, 2013) (Hui-Wen, 2014) ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมไมซ์ และนำเสนอแนวทางการพัฒนามนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการ และพร้อมปฏิบัติงานสู่สถานประกอบการ

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นอย่างไร
2. สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ปัจจุบันในมุมมองของผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์เป็นอย่างไร
3. สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการในมุมมองของผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์เป็นอย่างไร
4. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ

4. เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

5. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตรงตามความต้องการผู้ประกอบการ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็นการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ใน 3 ระดับ คือ 1) สมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) สมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการประชุมนอกสถานที่และการประชุมนานาชาติ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและแสดงสินค้า และธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ 3) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ จำนวน 4 ตำแหน่งงาน คือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ พนักงานขาย และกราฟฟิคดีไซน์ ครอบคลุมสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ โดยศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสมรรถนะจากคู่มือสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) โดยกองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (CPF) ร่วมมือกับองค์กรรัฐและหน่วยงานส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์(Nuttapong Jotikasthira, 2014)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาจากสถานที่จัดประชุมและแสดงนิทรรศการ (Exhibition & Convention Center) บริษัทจัดงานประชุมวิชาชีพ (Professional Convention Organizer : PCOs) บริษัทรับจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ(Professional Exhibition Organizer : PEOs) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Destination Management Company : DMCs) บริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษ/จัดงานอีเวนต์ (Event Management Company : EMCs) ภาครัฐ/สมาคมการค้า หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับไมซ์

3. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.1 ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบการ ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ในเขตกรุงเทพฯและ

ปริมาณตามบัญชีรายชื่อของสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ประกอบด้วย สถานที่จัดประชุมและแสดงนิทรรศการ จำนวน 9 แห่ง บริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษ/จัดงานอีเวนต์ จำนวน 15 แห่ง บริษัทจัดงานประชุมวิชาชีพ จำนวน 6 แห่ง บริษัทรับจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ จำนวน 12 แห่ง บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล จำนวน 36 แห่ง และภาครัฐ/สมาคมการค้าต่างๆที่เกี่ยวข้องอีกจำนวน 9 แห่ง

3.2 นักวิชาการ/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรในสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับไมซ์ หลักสูตรระดับอุดมศึกษา จำนวน 8 แห่ง และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 แห่ง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

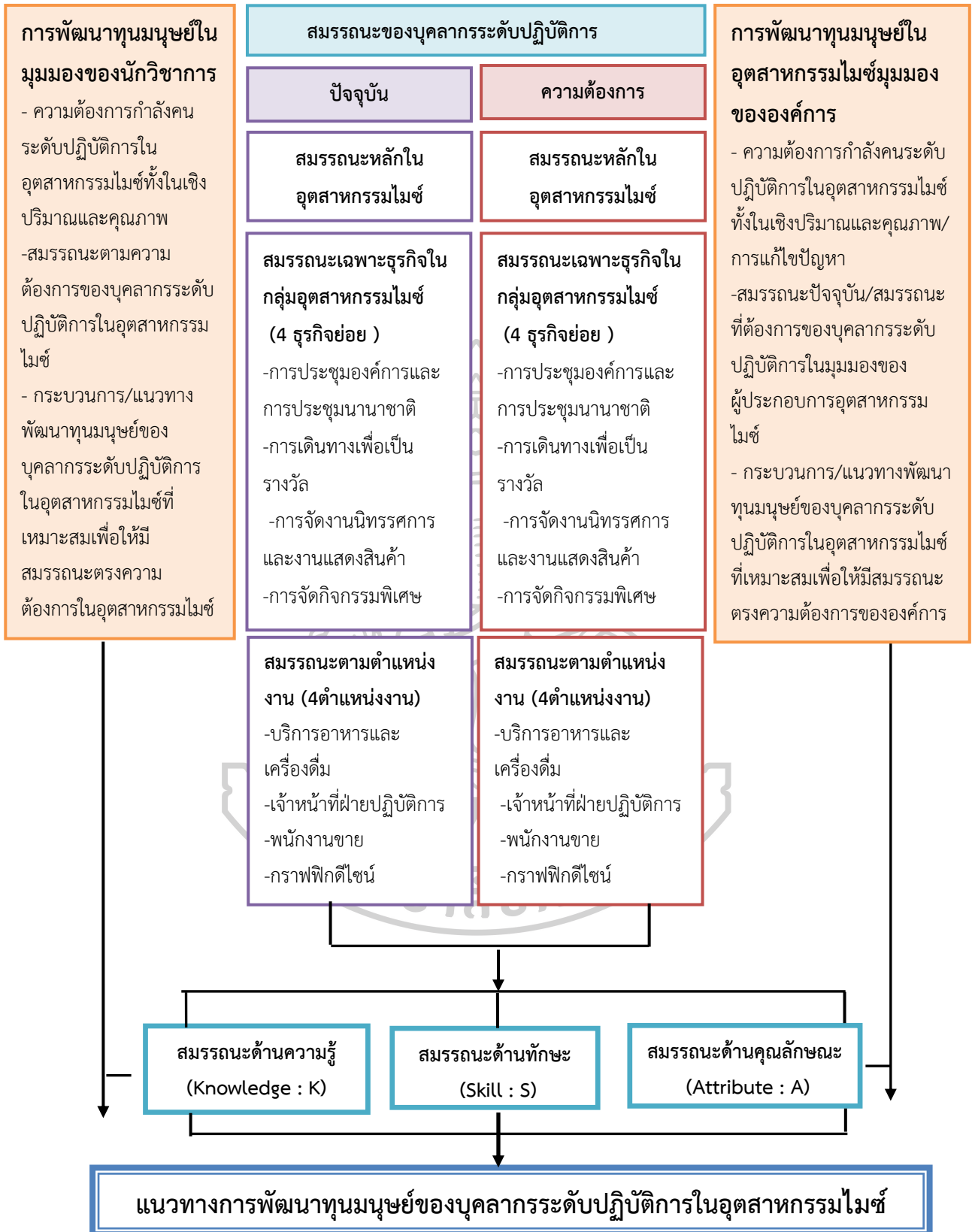
ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยนี้ รวมทั้งสิ้น 15 เดือน โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

4.1 ช่วงเดือนที่ 1-5 เป็นการศึกษาเอกสารและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และความหมายที่ชัดเจนของทุนมนุษย์ และสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ความต้องการกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

4.2 ช่วงเดือนที่ 6 - 14 ดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย และพัฒนาเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

4.3 ช่วงเดือนที่ 15 ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ก่อนนำเสนอผลงานวิจัย
กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)** หมายถึง ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการประชุมขององค์กร (Meeting : M) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive : I) ประชุมนานาชาติ (Conventions : C) การจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (Exhibitions: E) และการจัดกิจกรรมพิเศษ (Special Event : E) โดยมีการบริหารจัดการที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และการอำนวยความสะดวก ฯลฯ

2. **ทุนมนุษย์ (Human Capital)** หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ซึ่งติดตัวคนในองค์กร เช่น ทักษะเชิงเทคนิค นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ค่านิยม พฤติกรรมที่แสดงออก และคุณลักษณะอื่น ๆ สามารถนำมาสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

3. **บุคลากรระดับปฏิบัติการ (Operation Level Staff)** หมายถึง พนักงานที่จบหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือหลักสูตรระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่ใช้ฝีมือแรงงานหรือความสามารถในด้านใดด้านหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนตำแหน่งงานที่ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถทั้งทางสติปัญญา และทางกายภาพ ตลอดจนคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางวิชาชีพในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์

4. **สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถและคุณลักษณะ (Attribute) หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ คุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายตามเกณฑ์หรือสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์และปรับใช้อย่างเหมาะสมสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สมรรถนะประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

1) **สมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ (Core Competency)** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ ที่สามารถใช้ได้กับทุก ๆ ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์

2) **สมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ (Industry Specific Competency)** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานต่าง ๆ ในแต่ละธุรกิจ ประกอบด้วย 4 ธุรกิจ คือ 1) ธุรกิจการประชุมขององค์กรและประชุมนานาชาติ 2) ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล 3) ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า และ 4) ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

3) **สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Job Competency)** หมายถึง คุณลักษณะสมรรถนะ ความสามารถในตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งแตกต่างกันไปตาม

ตำแหน่งงาน ได้แก่ ความรู้ในการทำงาน ทักษะความชำนาญที่เกิดจากการฝึกฝน คุณลักษณะ
อุปนิสัยความคิด ทักษะคนดี

5. สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้จนเกิดความเข้าใจ เป็น
ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
ไมซ์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ความรู้
เกี่ยวกับการจัดการฝูงชน ความรู้เกี่ยวกับการโลจิสติกส์

6. สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
ไมซ์ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการแก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะเหล่านี้มาจากพื้นฐานทางความรู้ และ
ความสามารถในการปฏิบัติงานเกิดจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความ
ชำนาญในสิ่งนั้น จนสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

7. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ต้องอธิบายถึงบุคคลนั้น เป็นความคิด ทักษะคนดี
ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการส่วนตัว คุณลักษณะที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจและ
ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ เช่น การมีจิตบริการ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน ความซื่อสัตย์
คุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหารสถานที่จัดประชุมและจัดแสดงสินค้า ผู้ประกอบการและผู้บริหารอุตสาหกรรม
ไมซ์ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการใน
กลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการ
ผลิตและพัฒนากำลังให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

2. ผู้บริหารสถานที่จัดประชุมและจัดแสดงสินค้า ผู้ประกอบการ ผู้บริหารและหัวหน้า
งานในอุตสาหกรรมไมซ์ ทราบถึงสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับ
บุคลากรระดับปฏิบัติการในกลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมไมซ์ และนำไปการวางแผนการฝึกอบรมและ
พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและขีดความสามารถทางการแข่งขัน

3. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ
และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ
และผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมไมซ์ และนำไปเป็นแนวทางในปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร เพื่อ
ผลิตบุคลากรคุณภาพระดับต่าง ๆ ทั้งในระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา

4. สถาบันการศึกษา ทราบถึงแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการ นำข้อมูลไปไปจัดทำหลักสูตร/วางแผนหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาครู/อาจารย์ การสร้างความร่วมมือของสถานประกอบการ การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพใน อุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานให้เพียงพอในอนาคต

5. ผู้บริหารสถานศึกษาที่จัดประชุมและจัดแสดงสินค้า ผู้ประกอบการและผู้บริหารอุตสาหกรรม ไมซ์ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำกรอบสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรระดับการปฏิบัติการในกลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมไมซ์ ไปจัดทำเป็นแนวทางการ พัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดการหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรภายใน องค์กร ภายนอกองค์กร การจัดอบรมในภาคปฏิบัติการเพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ การนำไป พัฒนาเพื่อจัดทำเป็นเกณฑ์มาตรฐานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ

6. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึง ความต้องการของหัวหน้างาน ผู้บริหาร และเจ้าของสถานประกอบการ สามารถนำข้อมูลที่ได้จาก งานวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงบุคคลภายนอก หรือนักเรียน นักศึกษาที่สนใจจะเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้จะได้ทราบและเตรียมตัวในการสะสมความรู้ ทักษะ ความสามารถได้อย่างถูกต้อง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์
2. สถานการณ์และยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์
3. เศรษฐศาสตร์แรงงานและสถานการณ์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์
5. การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
7. สมรรถนะบุคลากรสายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

ความเป็นมาของอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ย่อมาจากคำว่า การจัดการประชุมขององค์การ (Meetings) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การประชุมนานาชาติ (Conventions หรือ Conferences) การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibitions) และการจัดกิจกรรมพิเศษ (Special Event) ไมซ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่เกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ อาทิ การเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การฝึกอบรม การจัดงานแสดงสินค้านิทรรศการ การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การประชุมรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงการประชุมวิชาชีพ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ และงานแฟร์ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2554) ดังนั้น การเข้าใจถึงอุตสาหกรรมไมซ์จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจด้วย โดยจากหนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจของ Rob Davidson ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1994 ได้อธิบายการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจว่า หมายถึง การที่คนเดินทางด้วยจุดประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้น การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจถือได้ว่าเป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวที่เก่าแก่ที่สุดในโลก เนื่องจากตั้งแต่อดีตมนุษย์รู้จักเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนค้าขายในที่ต่าง ๆ John warbrooke และ Susan Homer

กล่าวไว้ในหนังสือ Business Travel and Tourism ว่า การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจมักจะประกอบไปด้วยกิจกรรมโดยรวมดังต่อไปนี้ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557)

1. การเดินทางไปทำงานในสถานที่นอกเหนือจากสถานที่พักหรือบ้าน
2. การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจหรือธุรกิจของบุคคลนั้น ๆ
3. พนักงานของรัฐหรือข้าราชการที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ให้กับรัฐ
4. การนำส่งสินค้าต่าง ๆ ให้กับลูกค้า
5. นำสินค้าและบริการไปยังตลาดเป้าหมาย
6. การอพยพย้ายถิ่นฐานเพื่อไปปฏิบัติงานในระยะสั้น
7. การเข้าฝึกอบรม
8. การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
9. การประชุมวิชาชีพและการประชุมสมาคมขนาดใหญ่
10. การประชุมในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคและระดับชาติ
11. งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ

อุตสาหกรรมไมซ์เริ่มปรากฏเด่นชัดในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 พบว่า มีการรวมกลุ่มธุรกิจการค้า สมาคมการค้าของสาขาวิชาชีพ จึงเป็นเหตุให้มีการจัดตั้งองค์การที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดประชุม Convention Bureau หรือเรียกว่า Convention and Visitors Bureau (CVB) ขึ้นเป็นแห่งแรกของโลกที่เมืองดีทรอยต์ ประเทศสหรัฐอเมริกา นำไปสู่การเพิ่มจำนวนของสถานที่จัดประชุม สถานที่พักและโรงแรมต่าง ๆ รวมไปถึงบริษัทมีอาชีพที่ดูแลเรื่องการจัดการประชุม การรวมตัวกันของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการประชุม งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ สำหรับประเทศไทย การจัดประชุมระดับนานาชาติ เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในช่วง พ.ศ. 2520 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ก่อตั้งกองการประชุมนานาชาติ ทำหน้าที่รับผิดชอบส่งเสริมการจัดประชุม ให้ความรู้บุคลากรเพื่อให้มีทักษะในการประชุมนานาชาติ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมต่าง ๆ และได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การด้านการประชุมนานาชาติสากล ส่วนของภาคเอกชน ได้ก่อตั้งสมาคมส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (ไทย) ขึ้นโดยมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมและพัฒนาการประชุมนานาชาติให้แก่ประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาได้มีการพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม เช่น ศูนย์การประชุมนานาชาติสิริกิติ์ (Queen Sirikit National Convention Center : QSNCC) ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค (Bangkok International Trade and Exhibition Centre : BITEC) ศูนย์การแสดงสินค้านานาชาติอิมแพค (Impact Exhibition Centre) ศูนย์การแสดงสินค้าและศูนย์การประชุมพัทยา (Pattaya

Exhibition and Convention Hall : PEACH) เป็นต้น เพื่อรองรับการจัดประชุมทั้งในประเทศและนานาชาติ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2559)

ดังนั้น อุตสาหกรรมการประชุม การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ หรือที่เป็นที่รู้จักกันว่า ไมซ์ (MICE) จึงเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ และปัจจุบันได้รับการยอมรับอย่างมากในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมที่มีการเชื่อมโยงกับธุรกิจการท่องเที่ยว มีการเติบโตสูงและมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้และการจ้างงานให้แก่ประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2552)

ความหมายของอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) หมายถึง ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการประชุมขององค์กร (Meeting : M) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive : I) ประชุมนานาชาติ (Conventions : C) การจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (Exhibitions: E) และการจัดกิจกรรมพิเศษ หรือการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ (Special Event or Business Events : E) โดยมีการบริหารจัดการที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และการอำนวยความสะดวก

ความหมายขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมไมซ์ ตามหนังสือวิชาการจัดการประชุมและนิทรรศการ (Introduction to MICE Industry) ที่สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ร่วมกับสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน และหน่วยงานให้คำปรึกษาด้านการจัดการศึนทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557) ได้ร่วมกันจัดทำไว้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การประชุมองค์การ

จากการจำกัดความขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (World Travel Organization : UNWTO) สมาคมส่งเสริมการประชุมระหว่างประเทศ (International Congress and Conferences Association : ICCA) และการประชุมผู้เชี่ยวชาญนานาชาติ (Meeting Professionals International : MPI) สามารถสรุปความหมายของการประชุม ได้ว่า อุตสาหกรรมการประชุม ประกอบด้วย กิจกรรมที่เกี่ยวกับองค์การ การส่งเสริมการขาย การขายสินค้าและบริการ รวมถึงการดำเนินการจัดประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งการประชุมองค์การ การประชุมวิชาชีพ การประชุมของหน่วยงานภาครัฐแรงจูงใจขององค์การผ่านทาง การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การสัมมนา

การประชุมองค์การ หมายถึง การเข้ามารวมตัวกันของบุคคลในสถานที่แห่งหนึ่งเพื่อบริหารกิจกรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง โดยมุ่งไปที่การให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมงานที่ก่อให้เกิดการอภิปราย การเข้าสังคม หรือการเข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ที่ถูกจัดขึ้น ความสำเร็จของการจัดการประชุมอาจจะมีทั้งในรูปแบบของการจัดตามความต้องการเป็นครั้ง ๆ หรือเป็นการจัดที่มีรูปแบบและระยะเวลาที่ตายตัว เช่น การประชุมประจำปี

Goldblatt and Nelson ได้ให้คำจำกัดความของการประชุมองค์การ ในหนังสือ The International Dictionary of Event Management ว่าหมายถึง งานประชุมที่จำเป็นและเป็นทางการของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ มักจะมีการเดินทางนอกสถานที่ และจำเป็นที่จะต้องให้พนักงานเดินทางจากสถานที่แห่งหนึ่งไปยังสถานที่แห่งหนึ่ง โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการประชุมองค์การ ทางบริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ จะเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งการประชุมองค์การมีความแตกต่างจากการประชุมวิชาชีพตรงที่การประชุมองค์การนั้น พนักงานขององค์กรจำเป็นจะต้องเข้าร่วมการประชุมด้วย

2. การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

การเดินทางเพื่อเป็นรางวัลมีความเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร เป้าหมายทางธุรกิจที่ได้ถูกวางไว้ รวมไปถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร การเดินทางเพื่อเป็นรางวัลจะแตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนทั่ว ๆ ไป คือ การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด การเดินทางเพื่อเป็นรางวัลเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสากที่ใช้ประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากการท่องเที่ยวที่อื่น ๆ มาเป็นแรงจูงใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

3. การประชุมวิชาชีพ

การประชุมวิชาชีพ อาจจะถูกใช้แทนด้วยคำศัพท์อื่น ๆ เช่น Conference หรือ Congress โดยคำทั้งสามคำจะมีความหมายที่ทับซ้อนกันบางส่วนที่ส่งผลให้ไม่สามารถแยกคำศัพท์ทั้งสามออกจากกันได้โดยสมบูรณ์ ในประเทศอังกฤษมีการแบ่งประเภทของการประชุมตามจำนวนผู้เข้าร่วมงาน โดยคำว่า Conference ครอบคลุมถึงงานประชุมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ในขณะที่คำว่า Convention ใช้สำหรับการประชุมขนาดใหญ่เท่านั้น ทางด้านสหรัฐอเมริกาใช้คำว่า Conference ในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมงานจำนวนที่แน่นอน อย่างไรก็ตาม คำว่าการประชุมวิชาชีพหรือ Convention สรุปได้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมีกิจกรรมหลัก คือ การมุ่งไปที่การให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมงานที่ก่อให้เกิดการอภิปราย การเข้าสังคม หรือการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นที่ถูกจัดขึ้น และเป้าหมายการส่งเสริมสินค้าในกิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมรอง

4. งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ

การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ จากหนังสือ Business Travel หมายถึง การนำเสนอสินค้าและบริการที่มีการเชิญผู้เข้าร่วมงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้เกิด

การขายแก่ผู้ที่เข้าร่วมงาน โดยอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพในการช่วยให้บริษัทหรือองค์การสามารถนำเสนอหรือโฆษณาสินค้าที่ลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานสามารถเห็นสัมผัส หรือประเมินสินค้านั้น ๆ ได้ และจากคำจำกัดความของสมาคมที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Global Association of the Exhibition Industry) ได้สรุปลักษณะของอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ว่าคือกิจกรรมทางการตลาดที่ถูกจัดขึ้นภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดขึ้นเป็นประจำโดยมีบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมากเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการของอุตสาหกรรมนั้น ๆ โดยหวังที่จะขาย หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อส่งเสริมการขาย งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสองกลุ่ม คือ ผู้ออกงาน (Exhibitors) ซึ่งอาจจะเป็นองค์การหรือบริษัทที่ต้องการจะนำสินค้าและบริการนำเสนอและผู้เข้าร่วมงาน (Visitors) โดยผู้เข้าร่วมงานอาจจะเป็นได้ทั้งผู้บริโภคเองหรือเป็นเจ้าของบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาตินั้น ๆ

5. การจัดกิจกรรมทางธุรกิจ

การจัดกิจกรรมทางธุรกิจ เป็นหนึ่งในคำจำกัดความของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งถูกใช้โดยทั่วไปในทวีปออสเตรเลีย ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยคำว่า การจัดกิจกรรมทางธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมทั้งที่เป็นของส่วนรวมหรือส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วยคนอย่างน้อย 15 คนที่มีความสนใจร่วมกัน หรือมีการพักผ่อนที่จัดขึ้นในสถานที่จัดงานโดยเฉพาะ หรือสถานที่อื่น ๆ และมีการจัดงานโดยบริษัทหรือผู้รับจัดงาน ซึ่งเป็นได้ทั้งองค์การหรือบุคคล ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว เช่น การจัดการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ รวมไปถึงการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลแบบเป็นกลุ่ม กิจกรรมทางการตลาด การเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสพิเศษ การสัมมนาหลักสูตรฝึกอบรม งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติต่าง ๆ การเปิดตัวสินค้าใหม่ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ การประชุมองค์การโดยทั่วไป การนำพนักงานขององค์การไปท่องเที่ยวพักผ่อน การศึกษาดูงาน และการเข้าฝึกอบรม

ธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์ล้วนแต่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เช่น เมื่อมีการจัดประชุมไม่ว่าจะเป็นแบบการจัดการประชุมองค์การหรือการประชุมวิชาชีพ มักมีการจัดการแสดงสินค้าควบคู่ไปด้วยเพื่อลดต้นทุนในการจัดประชุม และให้ผู้เข้าร่วมจะมีการพบปะกัน ร่วมชมงานแสดงสินค้าหลังประชุมเสร็จ หรืออาจจัดให้มีการท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้และประสบการณ์ในสถานที่จัดประชุม (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2559)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ ประกอบไปด้วยธุรกิจย่อย คือ ธุรกิจการประชุมองค์การ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการประชุมวิชาชีพ ธุรกิจงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ และธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ทุกธุรกิจย่อยของไมซ์นั้นเกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมงาน จำเป็นต้องมีการร่วมมือกันกับหน่วยงานหลากหลายฝ่าย ที่มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น อุตสาหกรรมไมซ์จึงประกอบไปด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลากหลายบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. Travel Management Company (TMC) คือ องค์การมืออาชีพที่ดำเนินงานการจัดการเรื่องเกี่ยวกับการเดินทางแบบธุรกิจ มีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกับผู้ที่ให้บริการท่องเที่ยวทั่วไป แต่จะแตกต่างกับบริษัทท่องเที่ยวทั่วไป คือ TMC นั้นมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์การหรือบริษัทนั้น ๆ ทั้งในเรื่องของจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรครวมถึงความเป็นไปของอุตสาหกรรมที่ลูกค้าของ TMC ดำเนินงานอยู่ และช่วยกันพัฒนารูปแบบของการเดินทางและการจัดประชุมที่จะช่วยให้องค์การรวมถึงบุคลากรขององค์การที่เข้าประชุมนั้น ๆ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ TMC ยังมุ่งเน้นไปที่การให้บริการเดินทางของนักเดินทางธุรกิจ และองค์การที่ต้องการจะจัดงานประชุมองค์การเป็นหลัก และคอยประสานเพื่อเจรจาต่อรองให้กับองค์การที่เป็นลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด

2. Destination Management Company (DMC) คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการประชุมองค์การและการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล DMC เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับข้อมูลด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการจัดงานไมซ์ในพื้นที่นั้น ๆ ที่ DMC ตั้งอยู่ และให้บริการในการวางแผนบริหารจัดการประชุมให้กับบริษัทหรือองค์การต่าง ๆ โดยบริการต่าง ๆ นี้ครอบคลุมตั้งแต่การเลือกสถานที่ที่จะใช้จัดงาน การจองตั๋วเครื่องบินและพาหนะการเดินทางต่าง ๆ การจัดหาสถานที่พัก การจัดโปรแกรมท่องเที่ยว การจัดหาสถานที่จัดประชุม รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน

3. Incentive Organization หรือ Incentive House คือ ผู้ที่ดำเนินการควบคู่กับทางองค์การที่มีการจูงใจพนักงานหรือลูกจ้างในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อช่วยกันกำหนดรูปแบบของรางวัลที่ตอบโจทย์และสามารถกระตุ้นให้พนักงานขององค์การหรือบริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบของรางวัลดังกล่าวจะต้องถูกกำหนดตั้งแต่เริ่มต้นว่าพนักงานที่มีผลการประเมินการดำเนินงานได้ถึงระดับใดจะได้รับรางวัลประเภทใด และเมื่อได้รับรางวัลนั้น ๆ แล้วทางบริษัทคาดหวังว่าพนักงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

4. Professional Exhibition Organizer (PEO) คือ ผู้ที่ให้บริการในการจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ สามารถแบ่งได้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ Association Ownership และ Entrepreneurial Ownership ซึ่งจะมีรูปแบบและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติที่แตกต่างกันออกไป โดย PEO ที่เป็น Association Ownership ไม่ได้มีเป้าหมายหลักในการแสวงหากำไร แต่จะดำเนินการจัดงานเพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจและความรู้ต่าง ๆ แก่สมาชิกที่ออกงานในขณะที่ PEO ที่เป็น Entrepreneurial Ownership จะดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเพื่อจุดประสงค์ในการสร้างรายได้ผ่านการดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการนานาชาติและทำการขายพื้นที่ในการจัดงานดังกล่าวให้กับผู้ออกร้านแสดงสินค้าต่าง ๆ

5. Convention and Visitors Bureau (CVB) คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการอำนวยความสะดวกให้กับนักเดินทางไมซ์และสนับสนุน รวมทั้งยกระดับผู้จัดงานไมซ์ในประเทศหรือพื้นที่ที่ CVB นั้นรับผิดชอบ ทั้งนี้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็น CVB สามารถเป็นได้ทั้งหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรต่าง ๆ ที่มีบทบาทในการช่วยสนับสนุนส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (สสปน.) สมาคมส่งเสริมการประชุมและแสดงสินค้าแห่งประเทศไทย (TICA) สมาคมการแสดงสินค้าไทย (TEA) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กรมส่งเสริมการลงทุน สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่มีส่วนสนับสนุนหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ดังกล่าวถึงข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้อุตสาหกรรมไมซ์และงานไมซ์สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจรักษาความปลอดภัย บริษัทโฆษณา บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการเช่าอุปกรณ์ บริษัทขนส่ง เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมไมซ์และงานที่เกี่ยวข้องกับไมซ์นั้น เชื่อมโยงกับธุรกิจที่หลากหลายจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมหาศาล

จรรยาบรรณของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

ทุกสาขาวิชาชีพล้วนมีข้อกำหนดทางจรรยาบรรณไว้ ยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ เพื่อให้การประพฤติตนในการประกอบอาชีพนั้น ๆ เป็นไปอย่างถูกทำนองคลองธรรม อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมการให้บริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ การปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องอย่างเป็นมืออาชีพ จึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในอุตสาหกรรมไมซ์ล้วนส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ไม่ว่าบุคคลนั้นจะปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าของสถานที่จัดงาน ผู้ประสานงานลูกค้าของสถานที่จัดงานไมซ์

(Venue Owner/Venue Coordinator) หรือประธานบริษัทที่กำลังคัดเลือกสถานที่ แม้กระทั่งผู้เข้าร่วมงาน ประชาชนทั่วไป และชุมชนรอบ ๆ สถานที่จัดงาน การมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่จึงเป็นสิ่งจำเป็น จรรยาบรรณเป็นเหมือนกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับบุคคลอื่น โดยการมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่นั้นประกอบด้วย

1. ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นการสร้างคุณค่าให้ตนเอง
2. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพ
3. ยึดถือตามหลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติ

หน้าที่ให้กับองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร นโยบายส่งเสริมจรรยาบรรณในการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์กรสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดรูปแบบหนึ่ง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้บริโภคหรือลูกค้าขององค์กรนั้น ๆ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดซึ่งมาตรฐานหรือประมวลจรรยาบรรณ (Code of Ethics) ที่เป็นหลักจรรยาบรรณขั้นพื้นฐานที่แต่ละองค์กรหรือบริษัทกำหนดขึ้นอย่างเป็นสากลในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ ส่งผลให้จรรยาบรรณของแต่ละองค์กรอาจมีความแตกต่างกันออกไป จากการศึกษาถึงประมวลจรรยาบรรณขององค์กรในอุตสาหกรรมไมซ์ต่าง ๆ ทั้งจากของ International Association of Professional Congress Organizers (IAPCO) Professional Convention Management Association(PCMA) และGlobal Association of the Exhibition Industry (UFI) สามารถสรุปภาพรวมของประมวลจรรยาบรรณของผู้ที่ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ได้ออกมาเป็น 7 ประเด็น ดังนี้

1. การประพฤติตนในการประกอบอาชีพ ประกอบไปด้วยศีลธรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์สุจริต และความน่าเชื่อถือ มีความเคารพต่อกฎเกณฑ์และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและกรอบในการดำเนินงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่
2. การเจรจาต่อรอง ต้องดำเนินการอย่างยุติธรรม ไม่เอาเปรียบ และเคารพในสิทธิของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. การปฏิเสธไม่รับสินบนหรือแรงจูงใจอื่น ๆ รวมถึงสิ่งของ เงินทอง สิทธิพิเศษ ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้รับไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง
4. การดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรไม่กระทำการใดที่จะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่
5. การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมไปถึงการป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์ดังกล่าวขึ้นกับผู้ร่วมงานหรือบุคคลที่ตนรู้จักด้วยเช่นกัน
6. การปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกเพศ ประเทศ ศาสนา หรือชาติพันธุ์ รวมถึงความพิการทางร่างกาย

7. การคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย

อุตสาหกรรมไมซ์ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตสูงที่สุดในประเทศไทย และเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญต่อการสร้างมูลค่าโดยรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ สามารถนำนักท่องเที่ยวคุณภาพเข้าสู่ประเทศไทย และสร้างรายได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจอย่างมหาศาล โดยมีอัตราการเติบโตอย่างน้อยร้อยละสิบต่อปีมาอย่างต่อเนื่อง โดยระหว่างปี 2553 – 2556 จำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจาก 679,585 คน เป็นจำนวน 1,013,502 คน เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 49.14 และมีรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์เติบโตจาก 53,515 ล้านบาท ปี 2557 พบว่าไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 24,779,768 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว รวม 1,147,654 ล้านบาท เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ทั้งสิ้น 919,164 คน สร้างรายได้จำนวน 80,800 ล้านบาท มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 88,000 บาทต่อคน ซึ่งสูงกว่านักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วไปถึง 2-3 เท่า จะเห็นได้ว่าสัดส่วนนักท่องเที่ยวไมซ์เพียงร้อยละ 3.71 ต่อนักท่องเที่ยวทั้งหมด สามารถสร้างรายได้รวมคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.04 ต่อรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด คำนวณได้ว่ารายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวทั่วไปในปี 2557 เท่ากับ 46,314 บาทต่อคน เปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวไมซ์ ในปีเดียวกัน 87,906 บาทต่อคน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ปี 2558 อุตสาหกรรมไมซ์ก่อให้เกิดการใช้จ่ายในประเทศรวมประมาณ 222,712 ล้านบาท ส่งผลให้เกิดการจ้างงานประมาณ 164,427 คน ค่าตอบแทนจากแรงงานในภาคอุตสาหกรรมไมซ์ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มมากกว่าการทำงานของแรงงานโดยทั่วไป ดังนั้น นักเดินทางไมซ์จึงจัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีคุณภาพ (Quality Visitors) และอุตสาหกรรมไมซ์จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (Potential Industry) สำหรับภาคการท่องเที่ยวของไทย (วิมล ปันคง, 2559)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ซึ่งมีอุตสาหกรรมไมซ์เป็นกลไกส่วนสำคัญต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจของทั้งระดับประเทศและระดับโลก อาจสรุปได้ว่า ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นจากการจัดงานไมซ์ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่

1. ผลกระทบทางตรง คือ รายได้ทางตรงจากการจัดงานไมซ์ (Direct- Revenue) และยังมีส่วนช่วยในการลดความผันผวนเรื่องอัตราการจ้างงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยรวมทั้งหมดที่มีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลด้วย โดยพิจารณาจากตัวเลขและข้อมูลทางสถิติ พบว่าอุตสาหกรรมไมซ์มักจะมีการจัดงานช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนโดยทั่วไป

2. ผลกระทบทางอ้อม คือ อุตสาหกรรมไมซ์ก่อให้เกิดประโยชน์กับพื้นที่นั้น ๆ ได้แก่ การลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ หรือที่เรียกกันว่า Foreign Direct Investment (FDI) การสร้างความร่วมมือ สร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย และการกระจายความรู้สู่ชุมชน

จากประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับจากการดำเนินงานไมซ์เข้าสู่ประเทศ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันเพื่อดึงงานต่าง ๆ เข้ามา ดังนั้นประเทศใดก็ตามที่อยากจะดึงดูดงานไมซ์เข้ามาในประเทศตนเอง ก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงเทคโนโลยีที่เทียบพร้อมในระดับสากลพอที่จะดึงดูดให้ผู้จัดงานต่าง ๆ สนใจที่จะเข้ามาจัดงานไมซ์ในประเทศนั้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2555)

อุตสาหกรรมไมซ์ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรที่เทียบพร้อมในการสนับสนุนธุรกิจไมซ์ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางด้านสถานที่จัดงาน สถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ธรรมชาติที่สวยงามสมบูรณ์ ศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และงดงาม สาธารณูปโภคสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นโยบายการเปิดการค้าเสรี และการที่รัฐบาลส่งเสริมลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ ศูนย์ประชุมแห่งใหม่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา และในอนาคตจะสร้างอีกหลายแห่งในภูมิภาค ส่งผลให้ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจระหว่างประเทศ อันจะก่อให้เกิดการประชุมสัมมนาและนิทรรศการระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น ถือเป็นยุทธศาสตร์ระดับชาติที่สามารถขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมไมซ์ก้าวหน้าไปได้อย่างต่อเนื่อง

แผนยุทธศาสตร์ของ สสพ. ได้ให้ความสำคัญกับตลาดหลัก 2 กลุ่มธุรกิจ คือ กลุ่มธุรกิจการประชุมสัมมนา และกลุ่มธุรกิจแสดงสินค้า ซึ่งเป็นตลาดที่มีการขยายตัวสูงและประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันได้ดี โดยในส่วนของกลุ่มการประชุมสัมมนา สสพ. ได้ดำเนินกลยุทธ์เชิงรุกเพื่อค้นหาโอกาสประมูลงาน รวมทั้งร่วมมือและทำอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมวิชาชีพภายในประเทศ เพื่อร่วมในกระบวนการจัดเตรียมการประมูล ในกลุ่มธุรกิจการจัดแสดงสินค้า สสพ. ได้ดำเนินแผนงานตลาดเพื่อนำเสนองานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับส่งเสริมและเกื้อหนุนจากรัฐบาล เช่น สินค้าแฟชั่น ยานยนต์ และชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ พร้อมกับได้กำหนดแผนกลยุทธ์ คือ 1) การสร้างงาน (Build) ซึ่งหมายถึง การสร้างงานใหม่ให้ได้ระดับมาตรฐานนานาชาติ เพื่อดึงดูดกลุ่มผู้ซื้อและผู้ขายจากต่างประเทศ 2) การยกระดับ (Up-Grade) คือ การยกระดับงานที่จัดภายในประเทศให้มีสัดส่วน ผู้เข้าชม ผู้ซื้อ และผู้ขายจากต่างประเทศให้เพิ่มมากขึ้น และ 3) การจำลองงาน (Clone) คือ การจำลองงานที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติให้มาจัดในประเทศไทย เช่น การจัดงาน Automechanika มาจัดในประเทศไทย (กานต์ชนก ดาบสมเด็จ, ม.ป.ป.)

การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ของไทยมีการเปลี่ยนแปลงและมีความท้าทายใหม่ ๆ เช่น การรักษาอันดับ 1 ของไมซ์ในอาเซียน การผลักดันให้ไทยเป็นอันดับต้น ๆ ของการประชุม และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชีย สสพ. จึงต้องเร่งส่งเสริมการดำเนินงานและเพิ่มพื้นที่การขายของการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย รวมถึงการปรับตัวให้ทันกับเทรนด์ใหม่ของอุตสาหกรรมไมซ์โลก การ

สร้างประสบการณ์แปลกใหม่ให้แก่ผู้เข้าร่วมงานไมซ์ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมงานการสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และการสร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งได้ประมาณการว่ามูลค่ารายได้ธุรกิจไมซ์ ในปี 2562 จะมีนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ต่างประเทศประมาณ 1,419,890 คน สร้างรายได้ให้ประเทศได้ประมาณ 130,200 ล้านบาท และมีการคาดการณ์ว่าปี 2565 นักเดินทางกลุ่มไมซ์ต่างประเทศจะสร้างรายได้ 316,000 ถึง 405,000 ล้านบาท (อรรชกา สีบุญเรือง, 2561)



ภาพที่ 2 มูลค่าธุรกิจไมซ์จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2014-2019.

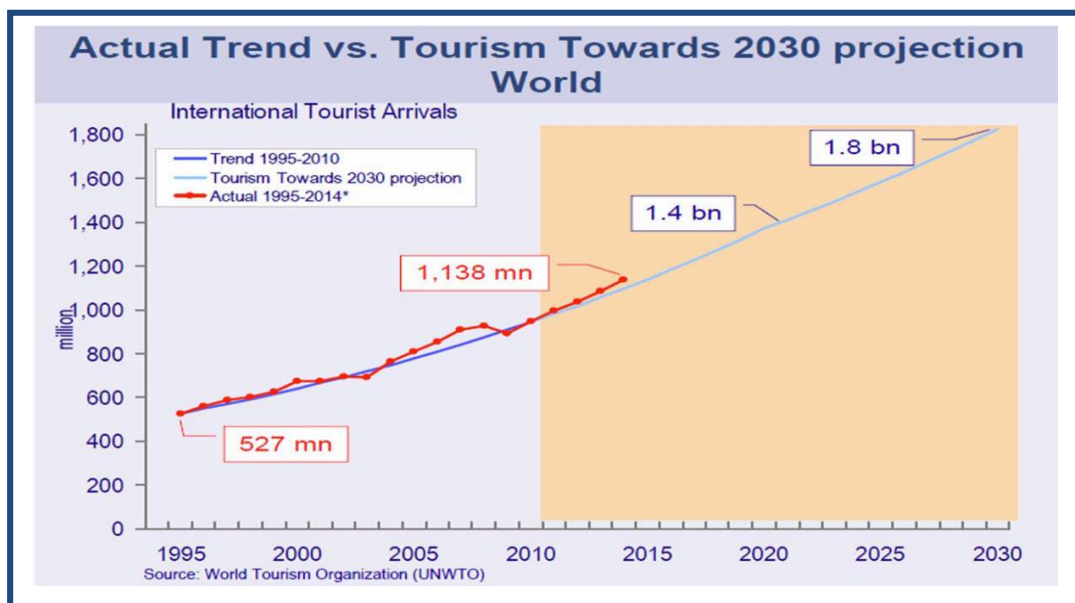
ที่มา: MICE Intelligence Center, Thailand MICE Forum, 2018.

จากที่กล่าวมาข้างต้น อุตสาหกรรมไมซ์ซึ่งปัจจุบันมีการเจริญเติบโตและมีแนวโน้มว่าจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจและสังคม คือ รายได้ทางตรงจากการจัดงานไมซ์รายได้ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการลงทุนต่างชาติ การสร้างความร่วมมือด้านต่างๆ นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย ดังนั้น ภาครัฐ หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์ จึงให้ความสำคัญ ศึกษา และทำความเข้าใจถึงสถานการณ์ของประเทศ สถานการณ์โลกและทิศทางการขยายตัว รวมทั้งแผนการพัฒนาและยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศให้เกิดความยั่งยืน

สถานการณ์และยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์

สถานการณ์และทิศทางการท่องเที่ยว

สถานการณ์การท่องเที่ยวในตลาดโลกยังคงมีขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียได้รับความนิยมมากขึ้น จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางระหว่างประเทศทั่วโลก จำนวน 1,200 ล้านคน เพิ่มขึ้นจาก ปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 4 ทั้งนี้ UNWTO คาดการณ์ว่า ในปี ค.ศ. 2030 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มเป็น 1,800 ล้าน ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะได้รับความนิยมมากที่สุด เป็นอันดับ 2 รองจากกลุ่มทวีปยุโรป กลุ่มประเทศ BRIC ซึ่งประกอบด้วยประเทศบราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายจ่ายเพื่อการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ส่วนสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยยังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนและรายได้ กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักยังคงเป็น จีน มาเลเซีย อินเดีย สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เยอรมนี เกาหลีใต้ และฝรั่งเศส ในปี 2556 ประเทศไทยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1.20 ล้านล้านบาท สูงเป็นอันดับ 10 ของโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเข้ามาท่องเที่ยวมากถึง 29.88 ล้านคน สร้างรายได้ 1.44 ล้านล้านบาท ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเข้ามาท่องเที่ยวมากถึง 32.58 ล้านคน สร้างรายได้ 1.64 ล้านล้านบาท มากกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในปี 25560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทย 35.38 ล้านคน และสร้างรายได้กว่า 1.82 ล้านล้านบาท โดยเป้าหมายด้านจำนวนนักท่องเที่ยวยังคงเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพเพิ่มขึ้น (กรมการท่องเที่ยว, 2560; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)



ภาพที่ 3 ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลก ปี ค.ศ. 2030

ที่มา: องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO)

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวข้างต้น เห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโลกรวมถึงประเทศไทยด้วย ดังนั้นในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในอนาคต จึงควรนำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณา ได้แก่

1. กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเชื่อมโยงของโลกได้ส่งผลกระทบต่อถึงกันหมดส่งผลต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวต้องเปลี่ยนมุมมองพัฒนาตัวเอง เพื่อรับมือกับคู่แข่งคู่ค้าและลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง
2. การก้าวสู่สังคมสูงวัย (Aging society) โดยคาดการณ์ว่าผู้สูงอายุจะเพิ่มสูงขึ้นกระทบต่อแรงงานที่อาจจะขาดแคลนในบางสาขา โครงสร้างประชากรและวัยแรงงานที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป และตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีขนาดใหญ่ขึ้น
3. การเพิ่มขึ้นของเมืองใหญ่ทั่วโลกนำมาซึ่งความเจริญและโอกาสทางธุรกิจ
4. ชีวิตดิจิทัล (Digital lifestyle) มีผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางด้วยตนเองและตัดสินใจก่อนการเดินทาง (Last minute) เพิ่มขึ้น
5. นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วมีส่วนในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตต่าง ๆ เช่น โรคระบาด การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วง

6. การเปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) และการแข่งขันที่สูงในธุรกิจการบิน ส่งผลให้ค่าโดยสารมีราคาถูกลง โดยเฉพาะบัตรโดยสารราคาพิเศษสำหรับการเดินทางนอกฤดูกาลท่องเที่ยว กระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวและเพิ่มการกระจายตัวของการเดินทางท่องเที่ยวนอกฤดูกาล

7. กระแสการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Environment) ทำให้นักท่องเที่ยวเริ่มให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวแบบมีความรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใช้เรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นจุดแข็งในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

8. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economics Community : AEC) จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศไทยเพิ่มขึ้น

9. นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มสนใจการท่องเที่ยวแบบพิเศษ (Special Interest Tourism) มากขึ้น เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงศาสนา การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นต้น

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอดีตตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) จนถึงปัจจุบันพบว่า การวางแผนพัฒนาประเทศให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” โดยในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้ัญญา “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางการพัฒนาและบริหารประเทศ ควบคู่ไปกับกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวม โดยมี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เน้นการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกัน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เน้นการสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นในมิติต่างๆ ให้แก่ปัจเจก ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศ โดยใช้แนวคิดและทิศทางการพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืนให้ความสำคัญกับทุนของประเทศ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนกายภาพ ทุนทางการเงิน ทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และทุนทางวัฒนธรรม มาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน และเพื่อให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยว จึงเน้นแนวทางในการพัฒนาปรับโครงสร้างภาคบริการ สร้างศักยภาพและเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับสาขาบริการของประเทศ

ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ซึ่งยังคงประสบภาวะแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากการเปิดเสรีทางการค้า ความท้าทาย

ของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผลิตภาพการผลิตของปัจจัยการผลิตรวมอยู่ในระดับต่ำทำให้ขาดพลังในการขับเคลื่อนการขยายตัวทางเศรษฐกิจให้หลุดพ้นจากการเป็นประเทศรายได้ปานกลาง การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเกิดภัยธรรมชาติที่รุนแรง ประกอบกับสภาวะการณ์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ความสามารถในการแข่งขัน คุณภาพการศึกษา ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความไม่ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทรัพยากรธรรมชาติถูกนำไปใช้อย่างฟุ่มเฟือย ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ดังนั้น การพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จึงยังยึดกรอบแนวคิดและหลักการในการวางแผนที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 8-11 ดังนี้ 1) การน้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม 3) การสนับสนุนและส่งเสริมแนวคิดการปฏิรูปประเทศ และ 4) การพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยวิสัยทัศน์ของการพัฒนาประเทศ คือ ให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทย จากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาว “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยมีแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

1. การยกระดับศักยภาพการแข่งขันและการหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลางสู่รายได้สูง โดยการส่งเสริมด้านการวิจัยและพัฒนาทั้งด้านการลงทุนในการวิจัยและพัฒนา ด้านบุคลากรวิจัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการบริหารจัดการเร่งพัฒนาผลิตภาพแรงงานสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนากำลังคนและแรงงานให้มีทักษะความรู้และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและรองรับการเปิดเสรีของประชาคมอาเซียน โดยยกระดับและพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ มีการจัดทำรอบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นมาตรฐานที่เชื่อมโยงกันเพื่อยกระดับทักษะของแรงงานไทย พัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ให้มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจท่ามกลางนโยบายและมาตรการการกีดกันทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ เร่งลงทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจ ในประเทศและต่างประเทศ การปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรและภาคบริการ ปรับโครงสร้างภาคบริการโดยเร่งพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งให้เกิดความเชื่อมโยงกันเป็นโครงข่ายทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ เร่งพัฒนาท่าเทียบเรือขนาดใหญ่เพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวทางทะเล ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของไทยสู่สากลและรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ

2. การพัฒนาศักยภาพคนตามช่วงวัยและการปฏิรูประบบเพื่อสร้างสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ เท่าเทียมและทั่วถึง ปฏิรูประบบบริหารจัดการทางการศึกษาปฏิรูประบบการคลังด้านการศึกษา พัฒนาครูทั้งระบบ ตั้งแต่กระบวนการ

ผลิต สรรหา และการคัดเลือกให้ได้คนดีคนเก่ง ปฏิรูประบบการเรียนรู้ พัฒนาสื่อเพื่อการเรียนรู้ ปรับหลักสูตรและผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาด การพัฒนาด้านสุขภาพโดยส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการระบบสุขภาพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว การสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีพในสังคมสูง

3. การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การยกระดับรายได้และสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ มุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน โดยสนับสนุนให้แรงงานมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานอย่างมีมาตรฐาน ปรับโครงสร้างค่าจ้างแรงงานให้ชัดเจนและสะท้อนทักษะฝีมือแรงงานอย่างแท้จริง เร่งผลักดันให้การใช้ระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงานในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

4. การรองรับการเชื่อมโยงภูมิภาคและความเป็นเมือง การลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของเมือง การพัฒนาด้านการขนส่งและโลจิสติกส์เชื่อมโยงกับเพื่อนบ้าน โดยคำนึงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Logistics) ส่งเสริมการลงทุน การค้าชายแดน และการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

5. การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การรักษาทุนทางธรรมชาติ ส่งเสริมการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับประเทศสู่เศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พัฒนาคลัสเตอร์อุตสาหกรรมสีเขียว ส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถปรับระบบห่วงโซ่อุปทานหรือห่วงโซ่คุณค่าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Supply Chain/ Green Value Chain) การจัดการมลพิษและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยการเร่งรัดการควบคุมมลพิษทั้งทางอากาศ ขยะ น้ำเสีย และของเสียอันตราย ที่เกิดจากการผลิตและบริโภค

6. การสร้างความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติราชการ ให้มีช่องทางให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงเข้าตรวจสอบข้อมูลของภาคราชการและร้องเรียนได้ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความเป็นมืออาชีพและเพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐร่วมกับภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างระบบตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 12 จะพบว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน โดยให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ซึ่งสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) 6 ด้าน

1. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง
2. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
4. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม

5. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

6. ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญการพัฒนากำลังคนและแรงงานให้มีทักษะความรู้และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและรองรับการเปิดเสรีของประชาคมอาเซียน โดยยกระดับและพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทย นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และตอบสนองตอบในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต สามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ จากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

แผนแม่บทและยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือที่รู้จักกันในนาม สสปน. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ภาครัฐก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจัดงานกิจกรรมไมซ์ที่โดดเด่นของทวีปเอเชีย สนับสนุนการจัดงานให้มีความคล่องตัว เน้นการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการจัดกิจกรรมไมซ์และนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ สสปน. จึงได้เริ่มต้นแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์เชิงรุก และจัดทำแผนการดำเนินงานในงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยได้ร่วมหารือร่วมกับภาคเอกชน มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับโรดแมปพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ : เจตนารมณ์ร่วมของการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ไทย ที่จัดทำขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อวางรากฐานที่ดีในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยอย่างยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2555)

แผนการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ไทย มีกรอบแนวทางการดำเนินงานใน 10 แนวทาง ได้แก่

1. กระตุ้นให้เกิดการจัดประชุม สัมมนาและการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่กลุ่มลูกค้าองค์กรและกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือเชิงอารมณ์
2. เพิ่มศักยภาพทางการตลาดและสร้างโอกาสการขยายแก่อุตสาหกรรมไมซ์
3. รักษางานที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้าเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจ
4. ประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นให้กับอุตสาหกรรมไมซ์จากภายในประเทศสู่ระดับนานาชาติ

5. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์กับบุคลากรรัฐ ท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้อง
6. พัฒนาคณะเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ให้มีมาตรการที่เป็นรูปธรรมและสนับสนุนการแสดงความจำนงเสนอตัวเป็นเจ้าภาพ โดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมจากรัฐบาลเพื่อการฟื้นฟูอุตสาหกรรมไมซ์อย่างเป็นเอกภาพและเป็นรูปธรรม และปรับกระบวนการให้คล่องตัว
8. เสนอให้รัฐเป็นผู้ผลักดันการสร้างงานด้านอีเวนต์ โดยเฉพาะอีเวนต์ที่เป็นรายได้หลัก (Flagship Event) ทั้งในและจากต่างประเทศ
9. ให้นำเสนอการจัดตั้งกองทุนสมทบของรัฐและเอกชนเพื่อการสนับสนุนการเสนอตัวเป็นเจ้าภาพ (Bidding Fund)
10. ปรับปรุงฐานข้อมูลของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งระบบเพื่อการใช้ประโยชน์ต่อทั้งภาครัฐและเอกชน

สสพ. ได้นำแผนพัฒนานี้ต่อยอดสู่การจัดทำแผนแม่บทระยะยาว เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยในระยะ 5 ปี ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ วางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ ผลักดันให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคเอเชีย มีพันธกิจเพื่อเพิ่มรายได้เข้าประเทศไทยผ่านอุตสาหกรรมไมซ์ และสร้างศักยภาพทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ของไทยสู่ตลาดโลก โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์หลัก 3 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์การดึงดูดงานเข้าประเทศ เป็นการดำเนินงานเชิงรุก มุ่งเน้นที่การเข้าร่วมประมูลสิทธิ และการดึงดูดงานไมซ์เข้าประเทศ 2) กลยุทธ์การส่งเสริม โดยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้แข็งแกร่งในฐานะศูนย์กลางไมซ์ในเอเชีย 3) กลยุทธ์การพัฒนา สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากร กำหนดมาตรฐาน ระบบฐานข้อมูล และการปรับปรุงกฎระเบียบ/ข้อปฏิบัติ

สสพ. ได้ร่วมกับหน่วยงานภาคีอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกันจัดทำ “แผนแม่บทอุตสาหกรรมจัดการประชุมและการแสดงสินค้า ระยะ 5 ปี” มุ่งเน้นสร้างการเติบโตและการพัฒนาอุตสาหกรรมจัดการงานกิจกรรมทางธุรกิจที่สร้างสรรค์และคุ้มค่า

แผนแม่บทอุตสาหกรรมไมซ์ จึงดำเนินงานภายใต้ 3 กลยุทธ์หลัก 8 ยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นกรอบในการดำเนินงานของ สสพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2559 ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การดึงดูดงานเข้าประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ควบรวมตลาดเดิมและขยายไปยังตลาดเป้าหมายใหม่

กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการ จัดงานไมซ์ โดย “เป็นตัวเลือกแรก” ในเอเชีย

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 3: กระตุ้นการเติบโตของตลาดไมซ์ในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนาจังหวัดที่เหมาะสมสำหรับการจัดงานไมซ์ต่าง ๆ เพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็นผู้นำอุตสาหกรรมในภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 5: สร้างความแตกต่างให้กับตลาดไมซ์ของประเทศไทย และเพิ่มมูลค่า จากความคิดสร้างสรรค์และความคิดแปลกใหม่ไม่เหมือนใคร

ยุทธศาสตร์ที่ 6: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการจัดงานไมซ์ที่แข็งแกร่ง เพื่อคงความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 7: สร้างเครือข่ายบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ให้แข็งแกร่ง ทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 8 : เพิ่มบทบาทและพัฒนาศักยภาพของ สสปน. ทั้งภายใน และนอกประเทศ

ในปี 2559 สสปน. เปิดตัวแคมเปญสื่อสารประเทศไทย เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศไทยสู่ศูนย์กลางไมซ์แห่งภูมิภาคจุดเชื่อมโยงธุรกิจสู่ความสำเร็จระดับสากล และยังคงการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ผ่านจุดเด่นของประเทศไทยทั้ง 3 ด้านอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2558) คือ

1. ด้านจุดหมายปลายทาง นำเสนอความพร้อมที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ การของผู้จัดงานและเชื่อมต่อได้ทุกมิติ สร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำด้วยกิจกรรมสร้างสรรค์ 7 รูปแบบ พร้อมทั้งมีเมืองไมซ์ที่ดีทั้ง 5 แห่งที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกว่าเป็นสถานที่ที่ดีที่สุด มีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐานระดับสากล โดยมีสนามบินนานาชาติระดับโลกเป็นศูนย์กลางสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจไมซ์สามารถเชื่อมโยงโลกทั้งใบด้วยเครือข่ายดิจิทัล

2. ด้านโอกาสทางธุรกิจ ประเทศไทยถือเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่สำคัญของโลกในการสร้างผลประโยชน์จากธุรกิจต่าง ๆ ที่มาจากทั่วโลก เป็นศูนย์กลางตลาดเกิดใหม่ของโลก เป็นตลาดที่มีศักยภาพสูงสำหรับตลาดไมซ์ทั่วโลก เป็นประตูเปิดไปสู่ทุกภาคพื้นทวีป

3. ด้านบุคลากรมืออาชีพ มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศด้วยเอกลักษณ์ที่ได้มาตรฐาน อุตสาหกรรมระดับโลก มีความเป็นมิตรและให้การต้อนรับด้วยความยินดี ประเทศไทยมีความเป็นผู้นำอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคอาเซียน มีบุคลากรมากความสามารถในการจัดกิจกรรมทางธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ มีบุคลากรชาวไทยที่พร้อมต้อนรับและให้บริการอย่างดียิ่ง โดยจุดขายที่สำคัญ

ของ “ความเป็นไทย” คือ การให้บริการจากหัวใจของคนไทย 70 ล้านคน พร้อมให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่น

จากการดำเนินการตามภายใต้กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ให้เป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ และนำรายได้เข้าสู่ประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้รวมของอุตสาหกรรมไมซ์ต่างจากประเทศ

	2557		2558		2559		2560	
	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)
การประชุม นานาชาติ(M)	232,736	25,173	262,538	28,397	258,483	23,444	259,901	26,749
การเดินทาง เพื่อเป็น รางวัล (I)	240,546	15,274	254,125	16,136	263,556	16,217	271,793	16,695
อุตสาหกรรม การประชุม องค์การ (C)	287,886	26,737	294,371	27,339	298,564	25,789	300,273	26,144
แสดงสินค้า นานาชาติ(E)	157,996	13,616	174,652	15,214	180,480	15,865	215,992	18,868
*กิจกรรม พิเศษ (G)	-	-	110,309	8,789	272,382	21,799	228,452	18,452
รวม	919,164	80,800	1,095,995	95,875	1,273,465	103,114	1,276,411	106,905

* กิจกรรมพิเศษ (Mega Event) เริ่มมีข้อมูลในปี พ.ศ. 2558 เป็นปีแรก

ที่มา: สถิติการประชุม การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล สัมมนาและการจัดนิทรรศการ(ไมซ์) : สสปน.

แผนพัฒนาธุรกิจไมซ์

ในปี 2560 สสปน. ประกาศแผนธุรกิจไมซ์ ซึ่งสอดรับการพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ชู 3 กลยุทธ์หลัก คือ การสร้างรายได้ การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรม และการสร้างความเจริญเพื่อมุ่งประโยชน์ส่วนรวมในทุกภาคส่วนของสังคม ตั้งเป้าหมายที่จะผลักดันไมซ์ให้เป็นอุตสาหกรรมหลักใน

การพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ กระจายความเจริญและรายได้สู่ทุกภูมิภาคอย่างยั่งยืน โดยทำการพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจไมซ์ปี 2560 จากการศึกษา 5 แนวทาง ได้แก่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายประเทศไทย 4.0 นโยบายประชารัฐ โดยการนำศาสตร์พระราชทานเป็นพื้นฐานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยนำ “หลักการทรงงาน” ที่มีวิธีคิดอย่าง “องค์รวม” และ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” รวมถึงแนวโน้มตลาดไมซ์โลก มาเป็นพื้นฐานในการวางแผนและดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจไมซ์ปี 2560 มุ่งเน้นบูรณาการความร่วมมือกับพันธมิตรในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ทุกระดับทั้งในประเทศและนานาชาติ เพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างงานใหม่และเพิ่มการดึงดูดไมซ์คุณภาพให้เข้ามาในประเทศไทย ภายใต้กลยุทธ์หลัก 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกลยุทธ์ที่ 1 การสร้างรายได้ เพื่อความมั่นคง มั่งคั่งและตลาดหลักไมซ์ต่างประเทศ มุ่งขยายระยะเวลาการพำนักในประเทศไทยและกระจายรายได้ในการเดินทางต่อเนื่องไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ส่งเสริมสถานที่จัดงานทั่วประเทศให้มีมาตรฐานและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยในฐานะเป็นจุดหมายของการจัดงานไมซ์ ทั้งในระดับประเทศและในระดับพื้นที่ ผ่านการตลาดเนื้อหาเชิงกลยุทธ์สู่สถานที่จัดงาน มุ่งเน้น “การดึงดูดและส่งเสริมธุรกิจไมซ์” แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

กลุ่มที่ 1 อุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและรัฐบาลให้การสนับสนุนอยู่เดิม ประกอบด้วย 1) อุตสาหกรรมอาหารและสินค้าเกษตร 2) อุตสาหกรรมยานยนต์ 3) อุตสาหกรรมเพื่อสุขภาพและความงาม 4) อุตสาหกรรมพลังงานและ 5) อุตสาหกรรมโครงสร้างพื้นฐาน

กลุ่มที่ 2 อุตสาหกรรมแห่งอนาคตที่รัฐบาลต้องการส่งเสริมเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศอย่างก้าวกระโดด ภายใต้แนวคิด ประเทศไทย 4.0 ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ 2) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ 3) กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ 4) กลุ่มดิจิทัล 5) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

ด้านกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรม สร้างประสบการณ์นักเดินทางกลุ่มไมซ์ด้วยนวัตกรรมผ่านการตลาดไมซ์ดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือการพัฒนาตลาดไมซ์ และสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลในการวางแผนการจัดกิจกรรมไมซ์ของไทยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารจัดการงานไมซ์ที่สร้างประสบการณ์น่าประทับใจ ทั้งก่อนงาน ระหว่างงานและหลังงาน ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยดึงดูดและเพิ่มความน่าสนใจในการแสดงงาน เทคโนโลยีเสมือนจริงจอภาพที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน (Virtual Reality) การใช้เทคโนโลยีบีคอน (Beacon) ที่สามารถสนับสนุนการจัดงานแสดงสินค้า ตั้งแต่การส่งข้อมูลรายชื่อ ตรวจสอบผู้เข้าร่วมงาน แสดงข้อมูลสินค้าให้กับผู้ใช้งานในบริเวณบูธ รวมถึงเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน เช่น การ

ใช้แอปพลิเคชันหรืออุปกรณ์ที่ถูกออกแบบมาให้สวมใส่ตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพื่อเก็บข้อมูล แล้วนำไปประมวลผล (Wearable) เพื่อช่วยในการลงทะเบียนเข้างาน

ด้านกลยุทธ์ที่ 3 การสร้างความเจริญ มุ่งประโยชน์ส่วนรวมในทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อความยั่งยืน โดยชูแนวทางหลัก การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศ การพัฒนามาตรฐานเชิงพื้นที่และสถานที่ การสร้างงานใหม่และการยกระดับงานเดิม การพัฒนาสินค้าและบริการผ่านการสร้างแบรนด์และอัตลักษณ์ไทย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรไมซ์มืออาชีพ เพื่อการสร้างโอกาสการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์กระจายสู่ภูมิภาคอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ สสพ. ยังเสริมแนวทางการพัฒนาพันธกิจขององค์การอีก 3 ด้านหลัก ได้แก่

1. การส่งเสริมบทบาทของสสพ. ในการเป็นผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวก ส่งเสริมความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการลดอุปสรรคและพัฒนาปัจจัยเอื้อ เช่น จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนากฎระเบียบผ่านกลไกคณะอนุกรรมการประสานงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าและบริการอุตสาหกรรมไมซ์ และคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านอุตสาหกรรมไมซ์

2. การพัฒนาสำนักงานภายใต้แนวทางการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก เช่น การพัฒนาระบบ E-meeting การใช้ระบบ E-document เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ

3. การส่งเสริมการดำเนินการอย่างมีธรรมาภิบาล โดยมีเป้าหมายการประเมินผลด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ภายใต้โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) โดยตั้งเป้าให้ สสพ. อยู่ในอันดับที่ 20 จากหน่วยงานรัฐทั้งหมดในประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2559)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์ไมซ์ การพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีความสอดคล้องกันในประเด็นสำคัญ คือ การสร้างรายได้ การพัฒนาศักยภาพของคน การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรม มีการตั้งเป้าหมายที่จะผลักดันไมซ์ให้เป็นอุตสาหกรรมหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ กระจายความเจริญและรายได้สู่ทุกภูมิภาคอย่างยั่งยืน การพัฒนากำลังให้เกิดความสมดุลทั้งอุปสงค์และอุปทานในอุตสาหกรรมไมซ์มีความสอดคล้องกับการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์จึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

เศรษฐศาสตร์แรงงานและสถานการณ์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์

ในการสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านกำลังคน เพื่อเตรียมความพร้อมกำลังคนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนากำลังคนและทิศทางการท่องเที่ยว ศาสตร์แขนงหนึ่งที่เกี่ยวข้อง คือ เศรษฐศาสตร์แรงงาน ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ หรือแรงงาน เพื่อใช้ในการดำเนินงานในการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เศรษฐศาสตร์แรงงาน เน้นศึกษาในเรื่อง การจ้างงาน การทำงาน การว่างงาน ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง ปัญหาทางด้านแรงงาน และการขัดแย้งระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง องค์ประกอบของเศรษฐศาสตร์แรงงานจึงเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ 1) ลูกจ้างหรือคนงาน ซึ่งรวมกันเป็นสหภาพแรงงานมีพลังที่จะบังคับนายจ้างได้พอสมควรทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายนายจ้าง 2) นายจ้างหรือฝ่ายจัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารงานของบริษัทรวมทั้งฝ่ายบริหารงานบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับคนงานแต่อยู่คนละฝ่ายกับคนงานฝ่ายนี้จะคอยดำเนินเรื่องเกี่ยวกับคนงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีสวัสดิการเหมาะสมพยายามไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งหรือถ้าเกิดก็หาทางระงับข้อขัดแย้งนั้นเสีย และ 3) รัฐบาลเป็นคนกลางคอยให้ความยุติธรรมของทั้ง 2 ฝ่าย รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ออกกฎหมายระเบียบข้อบังคับ คอยตรวจตราให้เป็นไปตามกฎหมายในกรณีที่เกิดข้อพิพาทแรงงาน (ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์, 2558) (นงนุช สุนทรชวกันต์, 2555)

การวิเคราะห์ปัญหาแรงงานในตลาดแรงงาน จึงเป็นการวิเคราะห์และทำความเข้าใจปรากฏการณ์ร่วมของพลังอุปสงค์และพลังอุปทาน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่แสดงออกโดยนายจ้างและปัจเจกชนผู้ขายแรงงานในตลาด การทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตลาดแรงงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงไปของปัจเจกชน และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแรงงาน เนื่องจากแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตและการบริการ ที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากปัจจัยการผลิตประเภทอื่น เพราะแรงงานมีความรู้สึกนึกคิด มีชีวิตจิตใจแรงงานเป็นเจ้าของตัวแรงงานเอง ดังนั้น แรงงานจึงมีสิทธิตัดสินใจว่าจะทำงาน จะไม่ทำงาน หรือจะศึกษาต่อเพื่อให้ได้รายได้สูงขึ้นในอนาคต (ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์, 2558)

ความหมายของกำลังแรงงาน

แรงงาน (Labor) หมายถึง พลังมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยกำลังกายกำลังความคิดฝีมือและความรู้ความสามารถ รวมทั้งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงคนทำงานทั้งหมดในวัยแรงงานแต่ในบางกรณีอาจหมายถึงเฉพาะผู้ทำงานด้วยกำลังกายเท่านั้นแรงงาน โดยทั่วไปอาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงงานฝีมือ (Skilled Labor) หมายถึง ผู้มีความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติทั้งนี้ความชำนาญในงานอาชีพสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้วยตนเองได้ เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการ วิศวกร แพทย์ และนักวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น

2. แรงงานกึ่งฝีมือ (Semi-skilled Labor) หมายถึง ผู้มีความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติหรือมีความชำนาญเพียงบางส่วนในงานอาชีพเป็นผู้ที่อยู่ในระดับกลางระหว่างแรงงานฝีมือและแรงงานไม่มีฝีมือ เช่น ช่างไม้ ช่างเทคนิค พนักงานเสมียน ช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ในโรงงาน เป็นต้น

3. แรงงานไม่มีฝีมือ (Unskilled Labor) หมายถึง ผู้ทำงานโดยใช้กำลังกาย ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความชำนาญเพียงได้รับคำแนะนำเล็กน้อยก็สามารถทำงานได้ เช่น กรรมกรใช้แรง นักการภารโรง เป็นต้นแรงงานมีความสำคัญในฐานะที่ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งทรัพยากรทุกอย่างในโลก ไม่ว่าจะเป็นทุน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงกำลังแรงงาน ล้วนมีอยู่อย่างจำกัด

กำลังคน (Manpower) ประกอบด้วยประชากรที่อยู่ในกำลังแรงงานและที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงานประชากรที่อยู่ในกำลังแรงงาน ได้แก่ ประชากรวัยทำงานทั้งที่มีงานทำและที่ว่างงาน ส่วนประชากรที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน ได้แก่ ผู้ไม่มีงานทำ ผู้ที่ไม่ประสงค์จะทำงาน และผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน

กำลังแรงงาน (Labor Force) ประกอบด้วยประชากรวัยทำงานที่มีอายุอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถทำงานได้ ซึ่งประเทศต่าง ๆ กำหนดอายุประชากรวัยทำงานของตนตามสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยคำนึงถึงอายุที่ควรพ้นวัยการศึกษาภาคบังคับแล้ว ประเทศส่วนใหญ่มักกำหนดอายุวัยทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป แต่บางประเทศอาจกำหนดอายุสูงหรือต่ำกว่านี้ก็ได้ แต่ไม่รวมประชากรที่อยู่ในวัยทำงานที่ไม่มีงานทำที่ไม่ประสงค์จะทำงาน และไม่อยู่ในกำลังแรงงาน

งาน (Work) หมายถึง งานที่ทำแล้วได้รับค่าจ้างเงินเดือนหรือสิ่งตอบแทนโดยไม่คำนึงถึงว่าจะได้รับในรูปแบบเงินสดหรือสิ่งของ และงานที่ทำโดยไม่ได้รับค่าจ้างหรือผลกำไรในธุรกิจของหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกในครัวเรือนมีความสัมพันธ์เป็นเครือญาติหรือโดยการสมรสหรือโดยการอุปถัมภ์เลี้ยงดูในฐานะบุตรธิดา

ความสำคัญของกำลังแรงงาน

เนื่องจากแรงงานมีความสำคัญต่อประเทศในหลาย ๆ ด้าน อาจพิจารณาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ แรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของสังคม ดังนั้น ในการตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับแรงงานจึงต้องกระทำอย่างรอบคอบ เพราะถ้าใช้แรงงานไปในทางที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีการพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพดี

เท่าที่ควรแล้วจะมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ในทางตรงข้ามถ้าแรงงานได้รับการจัดสรรอย่างถูกต้อง และมีการพัฒนาแรงงานอย่างดีแล้ว แรงงานก็จะกลายมาเป็นแรงงานฝีมือ มีทักษะ ความสามารถ ที่จะทำให้ผลผลิตของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งบทบาทที่สำคัญของแรงงานนอกจากจะเป็นผู้ผลิตแล้ว แรงงานยังเป็นผู้บริโภคสินค้าและบริการอีกด้วย

2. ทางด้านการเมือง จากการที่แรงงานรวมกลุ่มกันเป็นสหภาพแรงงานทำให้แรงงานอาจรวมตัวกันจนมีพลังบังคับรัฐบาลและรัฐสภาให้ออกกฎหมายที่เป็นประโยชน์แก่คนงานได้ เช่น กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายกำหนดชั่วโมงทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังอาจสร้างอิทธิพลทางการเมือง โดยการสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้งที่เป็นมิตรกับคนงาน ให้เป็นสมาชิกรัฐสภาโดยการรณรงค์หาเสียงให้ สิ่งต่างเหล่านี้เป็นนโยบายทั่วไปของสหภาพแรงงาน ในสหรัฐอเมริกาส่วนในประเทศอังกฤษได้มีการจัดตั้งเป็นพรรคแรงงาน เพื่อให้คนงานได้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนและได้จัดตั้งรัฐบาลเพื่อจะได้หาผลประโยชน์ให้แก่แรงงานอย่างเต็มที่

3. ทางด้านสังคม การที่คนเรายู่รวมกันเป็นสังคมมักจะทำให้เกิดกิจกรรมทางสังคม เช่น โรงเรียน สนามเด็กเล่น ที่พักผ่อนหย่อนใจ ในการอยู่รวมกันนี้ย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นดังนั้นคนงานจะเป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาสังคม เช่น ปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ปัญหาโรคภัยไข้เจ็บมีโรงพยาบาลไม่เพียงพอ

จากความสำคัญของแรงงานดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นว่าถ้าใช้แรงงานไปในทางที่ถูกที่ควรไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองก็จะมีผลทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้า เนื่องจากแรงงานเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการสร้างรายได้เข้าประเทศผ่านการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค และกระจายรายได้ผ่านการบริโภคของแรงงานและครอบครัว และยังเป็นผู้มีอิทธิพลทางสังคมและการเมืองด้วย ดังนั้น รัฐบาลจึงควรเข้าไปให้การส่งเสริมและดูแลเพื่อให้มีการพัฒนาแรงงานอย่างมีคุณภาพ

ตลาดแรงงาน

คำว่า “ตลาด” เป็นสถานที่ซึ่งผู้ซื้อผู้ขายสินค้ามาพบกัน และทำความตกลงในเรื่องประเภท และคุณภาพของสินค้า ตลอดจนราคาที่จะซื้อจะขายสินค้ากัน ดังนั้น คำว่า “ตลาดแรงงาน” ก็คือ สถานที่ที่นายจ้างผู้ต้องการซื้อแรงงานมาพบปะทำความตกลงกับผู้ใช้แรงงาน ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการขายแรงงาน เกี่ยวกับประเภทของแรงงาน จำนวนแรงงาน และคุณภาพของแรงงานที่ต้องการซื้อขายกันที่ระดับค่าจ้างที่เป็นเสมือนราคาในอัตราใดอัตราหนึ่ง ซึ่งเป็นเพียงการมองตลาดในแง่ของพื้นที่หรือสถานที่เท่านั้น แต่คำว่า “ตลาด” ตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์แล้ว มิได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะพื้นที่หรือสถานที่เท่านั้น (ขวลิต สละ, 2551)

ดังจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันนี้คนงานไทยสามารถมีงานทำได้ทั้งในกลุ่มประเทศอาเซียน อเมริกา ยุโรป และคนงานพม่า ลาว เขมร ฟิลิปปินส์ เข้ามาทำงานในประเทศไทยจำนวนมาก สินค้าอุปโภคบริโภคที่ผลิตในประเทศหนึ่ง ก็สามารถส่งออกขายได้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เป็นต้น ดังนั้นขอบเขตของตลาด จึงไม่ใช่เฉพาะเขตแดนทางภูมิศาสตร์ แต่จะรวมถึง เขตแดนทางเศรษฐกิจและการเมือง ลักษณะวิชาชีพคุณภาพ ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ของแรงงาน

ตลาดแรงงานในเชิงพื้นที่ หมายถึง ศูนย์กลางการค้า ศูนย์กลางอุตสาหกรรมเขตเกษตรกรรม ซึ่งเป็นพื้นที่หรือบริเวณซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายแรงงานทำความตกลงซื้อขายแรงงาน ด้วยความยินดีและเต็มใจที่จะรับจ้างการทำงาน (Reynolds, 1982) (Richard G. Lipsey, 1996) หากพิจารณาดตลาดแรงงานในเชิงกระบวนการ หมายถึง การเจรจาหรือตกลงว่าจ้างระหว่างนายจ้างซึ่งเป็นผู้ซื้อแรงงาน และฝ่ายลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ขายแรงงาน เป็นกระบวนการซึ่งอุปสงค์และอุปทานแรงงานคุณภาพใดคุณภาพหนึ่งถูกนำมาเข้ามาทำให้เกิดความสมดุลกัน (Jakubauskas, 1973)

ดังนั้น ในการศึกษาและการวิเคราะห์ตลาดแรงงาน จึงสมควรที่จะทำความเข้าใจคำว่าตลาดแรงงานเสียก่อน ซึ่งในที่นี้ หมายถึง พื้นที่และกระบวนการซึ่งผู้ประกอบการในฐานะนายจ้างและผู้ใช้แรงงานในฐานะลูกจ้างสามารถทำความตกลงกัน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องเกี่ยวกับจำนวนแรงงานที่ต้องการจ้างงานในเวลาใดเวลาหนึ่ง ตลาดแรงงาน จึงเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดอุปสงค์แรงงานและอุปทานของแรงงาน

1. อุปสงค์สำหรับแรงงาน (Demand for Labour)

แรงงานเป็นหนึ่งในปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ดังนั้น ผู้ที่ต้องการจะจ้างงานหรือมีอุปสงค์สำหรับแรงงาน คือ ธุรกิจหรือนายจ้างที่ทำการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อจำหน่ายในตลาดตามราคาในท้องตลาด หากสภาพเศรษฐกิจดี ความต้องการสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น ธุรกิจจะมีการขยายการผลิตและการบริการ คือ ผลิตเพิ่มขึ้นโดยจ้างแรงงานและปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย หรือกล่าวได้ว่าถ้าสินค้าที่ผลิตได้ราคาดี เพราะมีผู้ต้องการซื้อจำนวนมาก ผู้ผลิตหรือเจ้าของธุรกิจก็จะผลิตเพิ่มขึ้น โดยจ้างพนักงานและเพิ่มปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มากขึ้น จึงเกิดอุปสงค์สำหรับแรงงานและปัจจัยการผลิตขึ้น

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2543) ให้ความหมาย อุปสงค์สำหรับแรงงานว่า หมายถึง จำนวนหรือปริมาณแรงงานที่ผู้ซื้อ หรือผู้เสนอซื้อ หรือผู้จ้างแรงงาน ณ ราคาค่าจ้างระดับต่าง ๆ ถ้าราคาถูกผู้ซื้อจะเสนอซื้อเป็นจำนวนหรือปริมาณมาก ถ้าราคาแพงก็จะเสนอซื้อในปริมาณน้อยลงสำหรับแรงงานนั้น ราคาของแรงงานก็คือค่าจ้างหรือเงินเดือน ถ้าค่าจ้างหรือเงินเดือนถูก หน่วยผลิตสินค้าหรือบริการก็จะเสนอซื้อแรงงานเป็นจำนวนมาก ในทางตรงกันข้ามถ้าราคาแพงก็จะเสนอซื้อเป็นจำนวนที่น้อยลง จำนวนแรงงานที่หน่วยผลิตซื้อ จึงผันแปรอย่างผกผันกับอัตราค่าจ้างเงินเดือน

ศิริไล ชยางกูร (2548) กล่าวว่าอุปสงค์แรงงาน คือ ความต้องการแรงงานของผู้ผลิตในหน่วยธุรกิจจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าหน่วยธุรกิจนั้น ต้องการจะผลิตสินค้าหรือบริการมากน้อยเพียงใด ถ้าต้องการผลิตสินค้าหรือบริการมากก็จะมีความต้องการแรงงานหรือจ้างงานเพิ่มขึ้นด้วย แรงงานถือเป็นปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่ง และอุปสงค์ของแรงงานเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง การเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปในอุปสงค์แรงงานเป็นผลสืบเนื่องจากอุปสงค์อื่น หรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงงาน กล่าวคือ อุปสงค์สินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้น หากผู้ผลิตเห็นโอกาสในการที่จะได้รับผลประโยชน์เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นด้วย แต่ความสามารถในการผลิตของแรงงานคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งคือผลิตภาพของแรงงานคงที่ ดังนั้นการที่จะผลิตสินค้าและบริการให้ได้เพิ่มขึ้นก็มีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานเพิ่มมากขึ้น

สรุปได้ว่า อุปสงค์แรงงาน หมายถึง จำนวนหรือปริมาณของแรงงานที่ผู้เสนอซื้อแรงงานหรือนายจ้างต้องการจ้างแรงงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ณ ราคาค่าจ้างระดับต่าง ๆ ปริมาณความต้องการแรงงานหรือจ้างงานจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการผลิตสินค้าหรือบริการ ซึ่งลักษณะอุปสงค์ของแรงงานเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง การจ้างแรงงานจะเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ของสินค้าหรือบริการ

2. อุปาทานแรงงาน (Supply Of Labour)

อุปาทานแรงงาน คือ แรงงานที่ประสงค์และเสนอที่จะทำงานให้นายจ้างตามระดับอัตราค่าจ้างในระยะเวลาหนึ่ง ขนาดหรือจำนวนของอุปาทานแรงงานในเศรษฐกิจของประเทศหนึ่งๆ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ขนาดและส่วนประกอบของประชากร อัตราส่วนของประชากรที่ต้องทำงาน จำนวนวันเวลาทำงาน ระดับรายได้ เป้าหมายของรายได้ที่ต้องการและระดับการศึกษา โดยปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเสนอขายแรงงานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจใน ณ ระดับราคาค่าจ้าง/รายได้ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนดให้ การเสนอขายแรงงานวัดเป็นจำนวนกำลังแรงงาน จำนวนแรงงานอาจวัดเป็นชั่วโมงทำงาน หรือจำนวนคน หรือวัดจากแนวคิดอรรถประโยชน์ หรือความพอใจของผู้ใช้แรงงานว่าจะจัดสรรเวลา ระหว่างเวลาทำงานและพักผ่อนอย่างไร (บุญคง หันจางสิทธิ์, 2543) (ศิริไล ชยางกูร, 2548)

การเสนอขายแรงงานสำหรับบุคคลในทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ (บุญคง หันจางสิทธิ์, 2543)

1) เส้นความพอใจเท่ากัน (Indifference Curve) โดยบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์และคุณภาพเหมือน ๆ กัน อาจเสนอขายแรงงานแตกต่างกัน ทั้งที่มีเวลาเท่ากันทุกคน คือ 1 วันมี 24 ชั่วโมง บางคนอาจยินดีทำงานถึง 12 ชั่วโมงต่อวัน ถ้าได้รับค่าจ้างที่คุ้มค่าหรือมากเท่ากับที่ต้องการ แต่บางคนอาจต้องการทำงานแค่เพียงวันละ 8 ชั่วโมง ขณะที่บางคนอาจต้องการทำงานแค่บางวัน ดังนั้น การที่บุคคลจะเสนอขายแรงงานในตลาดเสรีในลักษณะใดขึ้นอยู่กับอัตราค่าจ้าง ความพอใจ หรือฐานะทาง

การเงินที่มีอยู่เดิม รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลซึ่งแตกต่างกันไประหว่างบุคคล เช่น ความชอบ ความขยันขันแข็ง เป็นต้น

ในการวัดความชอบหรือรสนิยมของบุคคล ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มักใช้เส้นความพอใจเท่ากันเป็นฐานในการวิเคราะห์ โดยมีสมมติฐานว่า บุคคลจะเสนอขายแรงงานที่ชั่วโมงต่อวัน และใช้เวลาที่เหลือสำหรับพักผ่อนหรือทำกิจกรรมที่มีได้ก่อให้เกิดรายได้จำนวนที่ชั่วโมงต่อวัน จึงจะทำให้บุคคลนั้นพึงพอใจหรือมีความสุขสูงสุด

2) เส้นงบประมาณ (Budget Line) ในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม ล้วนแต่จะมีทรัพยากรอย่างจำกัด เช่น เงินหรืองบประมาณ การเสนอขายแรงงานของบุคคลก็เช่นกัน แรงงานมีข้อจำกัดเรื่องเวลาการทำงาน ซึ่งมีเพียงวันละ 24 ชั่วโมงหรือสัปดาห์ละ 168 ชั่วโมง เท่านั้น ดังนั้นแรงงานจึงต้องเลือกว่าจะทำงานกี่ชั่วโมงและพักผ่อนกี่ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้อัตราค่าจ้างที่ได้รับในท้องตลาดก็ถูกจำกัด แรงงานไม่สามารถกำหนดอัตราค่าจ้างเองได้ รายได้ที่ได้รับจึงขึ้นอยู่กับชั่วโมงการทำงานและอัตราค่าจ้างที่ตลาดเป็นผู้กำหนด อย่างไรก็ตามผู้ขายแรงงานอาจมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด เช่น รายได้ ค่าเช่า ดอกเบี้ย เป็นต้น ความสัมพันธ์เส้นงบประมาณ คือ ถ้าอัตราค่าจ้างสูง เส้นงบประมาณก็จะสูงขึ้น แต่ถ้าอัตราค่าจ้างต่ำ เส้นงบประมาณก็จะลดลงด้วย

3) จุดดุลยภาพของผู้ขายแรงงาน (Equilibrium Point) หมายถึง อัตราค่าจ้างระดับที่ทำให้ปริมาณอุปสงค์เท่ากับปริมาณอุปทานของแรงงาน โดยกรณีที่ไม่มีปริมาณแรงงานส่วนเกิน คือ แรงงานที่เสนอขาย ณ ราคานั้นหรือค่าจ้างนั้นเท่ากับปริมาณแรงงานที่นายจ้างเสนอซื้อพอดี คือ สมดุลกัน แต่ถ้าอัตราค่าจ้างสูงกว่าอัตราดุลยภาพ ปริมาณแรงงานที่เสนอขายจะมีมากกว่าปริมาณแรงงานที่นายจ้างเสนอซื้อ ทำให้เกิดแรงงานส่วนเกิน หากปัจจัยอื่น ๆ คงที่ อัตราค่าจ้างจะปรับตัวต่ำลงไปสู่อัตราดุลยภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าอัตราค่าจ้างอยู่ต่ำกว่าอัตราดุลยภาพ ปริมาณเสนอซื้อแรงงานจะมีมากกว่าปริมาณเสนอขายแรงงาน หากปัจจัยอื่น ๆ คงที่ อัตราค่าจ้างจะปรับตัวสูงขึ้นเรื่อย ๆ จนเท่ากับอัตราดุลยภาพในที่สุด

อุปสงค์และอุปทานของแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดอัตราค่าจ้าง “ค่าจ้าง” โดยอัตราค่าจ้างตลาดจะสูง เมื่อแรงงานมีน้อย และอัตราค่าจ้างจะต่ำเมื่อแรงงานมีจำนวนมาก อัตราค่าจ้างธรรมชาติมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าประชากรมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น แต่ราคาของอาหารและสิ่งจำเป็นต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเช่นกัน ซึ่งทำให้อัตราค่าจ้างธรรมชาติของแรงงานสูงขึ้นด้วย (Ricardo, 1971) (Smith, 2003) นอกจากอุปสงค์และอุปทานแรงงานแล้ว อัตราค่าจ้างยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ สภาพแวดล้อม รวมถึงระดับการศึกษาและขีดความสามารถของแรงงานด้วย แรงงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีสมรรถนะดีกว่า มีคุณสมบัติความเหมาะสมสำหรับการประกอบอาชีพนั้น ๆ จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น หากไป

ประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับความสามารถและระดับการศึกษา ส่วนแรงงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าความเหมาะสมสำหรับการประกอบอาชีพ จะได้รับค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าหากไปประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา (E. Cohn, and Khan, S.P., 1995) (E. Cohn, and Ng, Y.C., 2000) (Allen, 2001) อุปาทานและอุปสงค์แรงงานรวมถึงคุณภาพแรงงาน ส่งผลต่ออัตราค่าจ้างแรงงาน ดังนั้น การวางแผนเรื่องกำลังคนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากคนงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งเรื่องในเรื่องของทักษะ ประสบการณ์ สุขภาพอนามัย คุณลักษณะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้คุณภาพของแรงงานแตกต่างกัน ต้องอาศัยระยะเวลาในการสร้างสั่งสม ซึ่งเปรียบเสมือนทุนที่ติดตัวแรงงานตลอดไป และทุนเหล่านี้ไม่อาจแยกออกมาได้จากตัวผู้เป็นเจ้าของทุนได้ จึงเรียกว่า ทุนมนุษย์ ผู้ใดมีทุนมนุษย์สะสมไว้มาก เช่น มีทักษะสูง มีประสบการณ์ในการทำงานมากหรือมีสุขภาพพลานามัยดี ก็ย่อมส่งผลต่อทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าและได้รับค่าตอบแทนที่ดีกว่า (ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์, 2558)

นโยบายและแผนพัฒนากำลังคน

ผู้รับผิดชอบนโยบายในการพัฒนากำลังคน คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงแรงงาน โดยนโยบายด้านกำลังคนจะถูกระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 8 จนถึงปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนเป็นอย่างมากด้วยการมุ่งเน้นการศึกษาและการฝึกอบรม

แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555 – 2559 ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตและพัฒนาศักยภาพกำลังคนทุกระดับต่อเนื่องตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปาทานด้านกำลังคนทุกภาคส่วน ด้วยการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงต่อความต้องการของตลาดเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา (Education Hub) ของอาเซียน จัดเตรียมกำลังคนในบางสาขาที่ขาดแคลนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และให้แรงงานมีโอกาสเพิ่มเติมทักษะฝีมือแรงงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูงและมีความสามารถในระดับสากล ด้วยการส่งเสริมและพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือและทักษะด้านภาษาเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการย้ายฐานการผลิตที่จะเข้ามาในประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเสริมเครือข่ายในการพัฒนากำลังคน ด้วยการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายในการพัฒนากำลังคนอย่างเป็นรูปธรรม จัดระบบการวางแผนพัฒนากำลังคน เสริมความรู้ด้านการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมให้กับทุกภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสนับสนุนให้กำลังคนมีความมั่นคงและหลักประกันในชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุนให้กำลังคนมีคุณธรรม ประกอบด้วย กลยุทธ์การพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านสติปัญญา อารมณ์ คุณธรรม และจริยธรรม กลยุทธ์การสร้างจิตสำนึกของคนในทุกสาขาอาชีพให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และกลยุทธ์การสร้างเสริมความศรัทธาในสถาบันศาสนาเพื่อให้มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมศีลธรรม และสร้างความเป็นปึกแผ่นในสังคม

การพัฒนากำลังคนและแรงงานให้มีทักษะความรู้และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านกำลังคน การจัดเตรียมกำลังคนในที่ขาดแคลนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ทั้งภาครัฐ เอกชนและสถานศึกษาต้องช่วยกันหาคำตอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศไทย

ความไม่สอดคล้องของการผลิตแรงงานกับความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์

การก้าวเข้าสู่กระบวนการโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเดิมมีการจ้างแรงงานไร้ฝีมือ ราคาถูก สวัสดิการต่ำจำนวนมากมาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ไปสู่การเป็นสังคมอุตสาหกรรมบริการและสารสนเทศที่ต้องการแรงงานมีความรู้และทักษะฝีมือ ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (Bank, 2006) อุตสาหกรรมไมซ์เป็นธุรกิจแขนงหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการที่ต้องการแรงงานคุณภาพจำนวนมาก เนื่องจากนักเดินทางกลุ่มไมซ์ที่เข้ามาประเทศไทย มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจ มีอำนาจการซื้อสูง มีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเชื่อมโยงไปยังธุรกิจบริการอื่นเป็นวงกว้าง เช่น อาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม การขนส่ง กิจกรรมสันทนาการ เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557) ประกอบประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญสำหรับการจัดงานประเภทธุรกิจไมซ์ เนื่องจากมีระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่สะดวกสบาย มีธรรมชาติที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีสถานที่จัดงานประชุมและจัดแสดงนิทรรศการทุกรูปแบบและทุกขนาดรวม จึงทำให้อุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยเติบโตและมีนักเดินทางไมซ์มาเยือนจำนวนมาก และมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ด้วยเหตุนี้จึงมีความต้องการบุคลากรไมซ์ที่มีองค์ความรู้ที่ได้มาตรฐาน สากลสอดคล้องความต้องการของอุตสาหกรรมจำนวนมาก

ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์ หมายถึง ความต้องการบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของกำลังคน ซึ่งเกิดจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ของอุปสงค์และอุปทานกำลังคน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในอนาคต การวางแผนกำลังคนนอกจากคาดคะเนความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในเชิงปริมาณตามระดับการศึกษาชั้นต่าง ๆ แล้ว คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณสมบัติตามความต้องการของอุตสาหกรรม ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน การสร้างบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะโดดเด่น มี

สมรรถนะและศักยภาพสูง สำหรับเตรียมกำลังคนให้มีความพร้อมเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในอุตสาหกรรม ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยเน้นที่การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง ซึ่งแต่ละอุตสาหกรรมจะทราบว่ากำลังคนคุณภาพที่ต้องการเป็นอย่างไร โดยการกำหนดคุณลักษณะสมรรถนะที่พึงประสงค์ของกำลังคนคุณภาพ และการออกแบบรูปแบบการประเมิน ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ/สมรรถนะที่พึงประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในกระบวนการประเมินและคัดเลือก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555)

ในการสร้างกำลังคนที่มีคุณภาพ ระบบการศึกษาต้องเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคมให้แก่ผู้ศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ (สุมาลี ปิตยานนท์, 2539)

1. ให้มีความรู้ ความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมไทย สามารถวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ ที่จะต้องเผชิญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
2. ให้มีความเข้าใจในสังคมอื่นและเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงไปทั่วโลก เพื่อหาทางเลือกสำหรับอยู่ร่วมกันอย่างสันติ
3. ให้มีความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์เพียงพอต่อการมีชีวิตที่มีคุณภาพที่ดี สามารถใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันได้
4. ให้มีความรู้และการฝึกปฏิบัติในด้านการประกอบอาชีพ
5. ให้มีหลักศาสนาประจำใจ ตลอดจนจริยธรรมคุณธรรมในการดำเนินชีวิต

จากการศึกษา ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2557) นักวิชาการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้แสดงความเห็นไว้ใน บทความเรื่อง “แรงงานไทยในบริษัทใหม่ : การเรียนสายอาชีพเพื่อชาติ” ว่าปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาอุปสงค์ส่วนเกินจนอยู่ในภาวะขาดแคลนแรงงานต่อเนื่องกันมายาวนาน เนื่องจากภาคเศรษฐกิจของไทยใช้แรงงานเกินกว่าขีดความสามารถในการเพิ่มของกำลังแรงงานของไทย ดูได้จากจำนวนการจ้างงานที่สูงอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าอัตราการว่างงานของไทยจะผันผวนไปบ้างเป็นรายไตรมาส แต่ก็มีอัตราการจ้างค่อนข้างต่ำอยู่ในช่วง 0.5-2.0% ของกำลังแรงงาน

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า แม้อัตราการว่างงานโดยรวมแต่ละเดือนของปี 2557 สูงกว่าปี 2556 มาโดยตลอด แต่ยังไม่สูงพอที่จะทำให้การมีงานทำของประเทศไทยลดจำนวนการจ้างงานลง เช่น ในเดือนมกราคม 2557 มีผู้มีงานทำ 37.79 ล้านคน เดือนสิงหาคมมีผู้มีงานทำถึง 38.37 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 0.2% ต่อเดือน แสดงว่าปัญหาขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณยังคงมีอยู่ เห็นได้จากความต้องการแรงงานในปี 2551 มีจำนวน 370,404 คนต่อปี แต่ในปี 2556 ลดลงเหลือ 306,148 คนต่อปี ขณะเดียวกันจำนวนที่ขาดแคลน (หาบรรจุไม่ได้ใน 6 เดือน) ก็

ลดลงเช่นกัน โดยในปี 2551 มีจำนวนที่ขาดแคลน 233,138 คน แต่ในปี 2556 ลดลงเหลือ 181,827 คน ปัญหาที่พบเกิดจากการผลิตบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการในสาขาขาดแคลนนั้น สังเกตได้จากจำนวนผู้ว่างงานที่มีสัดส่วนมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลนในทุกระดับการศึกษา เช่น ในปี 2556 ระดับ ม.ปลาย และ ปวช. ว่างงานมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลนถึง 2 เท่า ระดับ ปวส. ว่างงานมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลน 2.1 เท่า และระดับ ป.ตรี ว่างงานมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลนถึง 3.5 เท่า

ในปี 2557 กรมการจัดหางานได้คาดการณ์ว่า ผู้ที่จบการศึกษาและจำนวนที่เข้าสู่ตลาดแรงงานของผู้ที่จบการศึกษาจะเข้าสู่ตลาดแรงงานในระดับปฏิบัติการมีสัดส่วนที่น้อยมาก เช่น มีผู้จบมัธยมต้นสูงถึง 741,931 คน ถ้าคนกลุ่มนี้ไม่เรียนต่อ ต้องใช้เวลาอีก 4-5 ปีจึงจะเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ ส่วนผู้จบการศึกษาระดับมัธยมปลายสายสามัญทั้งหมดจะออกสู่ตลาดแรงงานน้อยมากคิดได้เพียงร้อยละ 4.2 เนื่องจากส่วนใหญ่เรียนต่อในระดับปริญญาตรี ผู้ที่เรียนระดับ ปวช. ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้จบการศึกษาน้อยกว่าผู้เรียนมัธยมปลายมาก และยังออกสู่ตลาดแรงงานไม่มาก โดยผู้จบการศึกษาระดับ ปวช. จะเข้าสู่ตลาดเพียงร้อยละ 8.9 ผู้ที่จบ ปวช. ส่วนใหญ่จะเรียนต่อในระดับ ปวส. มากถึงร้อยละ 70 และจำนวนผู้จบ ปวส. เข้าสู่ตลาดแรงงานเพียงร้อยละ 13.6 เท่านั้น แม้จะรวมผู้จบสายอาชีพทั้ง 2 ระดับเข้าด้วยกัน ก็ยังมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 17.8 ของผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานเท่านั้น เมื่อเทียบกับผู้จบระดับปริญญาตรีจะมีสัดส่วนของผู้เข้าสู่ตลาดแรงงานสูงถึงร้อยละ 61.5 ของผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งหมด ที่กล่าวมาเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยขาดแคลนแรงงานระดับล่างและระดับกลางอย่างมาก

การศึกษาของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ(อีไอซี) ธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ปัญหาการขาดแคลนแรงงานรุนแรงที่สุด จะอยู่ในกลุ่มแรงงานสายอาชีพศึกษาซึ่งเกิดจากสาเหตุ 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ 2) การลงทุนระดับต่ำในภาคอุตสาหกรรมและการเน้นนโยบายสนับสนุนภาคเกษตรที่บิดเบือนกลไกตลาด ซึ่งส่งผลให้แรงงานกลับเข้าสู่ภาคเกษตรแบบดั้งเดิมที่มีการพัฒนาทักษะต่ำ และ 3) ทักษะแรงงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ ซึ่งเกิดจากปัญหาคุณภาพของการศึกษาไทยและความไม่สมดุลของระบบการศึกษาในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้การผลิตบุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ความต้องการกำลังคนทุกระดับมีปัญหาในเรื่องของสมรรถนะ เนื่องจากการจัดการศึกษาส่วนใหญ่เป็นไปตามความต้องการของสถานศึกษามากกว่าความต้องการของตลาดแรงงาน (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ, 2558)

การศึกษาของเอเด็คโก้กรุ๊ป พบว่าในกลุ่มประเทศสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาความไม่สอดคล้องของคุณสมบัติของแรงงานกับความต้องการของนายจ้างในอันดับต้น ๆ รวมถึงมาเลเซียและสิงคโปร์ที่ประสบปัญหานี้เช่นเดียวกัน (เอเด็คโก้กรุ๊ป (ประเทศไทย), 2557) อีกทั้งยังพบว่า คุณลักษณะทั้งด้านการศึกษาและด้านอายุของแรงงานยัง

ไม่สอดคล้องของกับความต้องการแรงงานของนายจ้างด้วย เนื่องจากจำนวนแรงงานในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอาชีวะ เป็นกลุ่มที่ตลาดแรงงานมีความต้องการมากที่สุด แต่จำนวนผู้เข้าศึกษากลับมีแนวโน้มลดลง เป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านค่านิยมในการเรียนสายสามัญมากกว่าสายอาชีวะ ความต้องการค่าจ้างที่สูงขึ้นเนื่องจากค่าจ้างของแรงงานในระดับปริญญาตรีสูงกว่าค่าจ้างของแรงงานในระดับอาชีวศึกษา ในขณะที่เดียวกันพบว่าช่วงอายุของแรงงานที่มีการจ้างงานในภาคธุรกิจมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20 – 39 ปี โดยพบว่า แรงงานในภาคการผลิตส่วนใหญ่จะมีอายุไม่เกิน 34 ปี และจำนวนแรงงานที่มีอายุมากกว่า 34 ปี มีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งคาดว่าจำนวนแรงงานที่ลดลงส่วนนี้ออกไปทำงานนอกระบบหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว (กรวิทย์ ต้นศรี และสิริธร จารุญญลักษณ์, 2555)

การผลิตกำลังคนระดับอาชีวศึกษา

จากความไม่สอดคล้องของการผลิตแรงงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ซึ่กับความต้องการแรงงานคุณภาพ รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน และการศึกษาในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะสายวิชาชีพ มีนโยบายส่งเสริมให้นักเรียนหันมาสนใจศึกษาสายวิชาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงของการว่างงานหลังจากจบการศึกษาระดับปริญญา เนื่องจากคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ทักษะของแรงงานและความต้องการของนายจ้าง (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด, 2557) เพื่อให้การจัดการทรัพยากรและการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไม่ซึ่ มีทักษะ ความรู้ คุณลักษณะ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นองค์การสำคัญที่มีภารกิจโดยตรงในการผลิตและพัฒนาบุคลากรคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ โดยที่ผ่านมาได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือให้ทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมรับผิดชอบและมีบทบาทในการจัดการอาชีวศึกษาร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดหลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอนในการผลิตกำลังคนที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและตลาดแรงงานในทุกสาขาวิชาชีพ (สำนักงานรัฐมนตรี, 2557) และในห้วงเวลาแห่งการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง ยังนับเป็นห้วงเวลาที่สำคัญ ในการเตรียมกำลังคนให้พร้อมกับสถานการณ์การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในภูมิภาคอาเซียน ตามกรอบความร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้เสนอให้สร้างภูมิคุ้มกันความเสี่ยงจากการเคลื่อนย้ายกำลังแรงงานเสรี โดยการให้ความสำคัญกับการผลิตกำลังคนระดับปฏิบัติการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนภาคบริการของประเทศ และจัดระบบเพื่อเตรียมการรับคนที่เข้ามาในประเทศไทยและคนไทยที่จะออกไปต่างประเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับคนกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลแรงงานที่มีทักษะฝีมือ

และแรงงานกึ่งฝีมือของไทยและต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยในสาขาอาชีพสำคัญต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)

จากรายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคนของประเทศ ทำการศึกษาถึงสาเหตุปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการอาชีวศึกษา ใน 2 มิติ คือ มิติของความต้องการกำลังคน และ มิติของการผลิตกำลังคน พบประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) ดังนี้

1. การผลิตกำลังคนส่วนใหญ่ไม่ได้อิงความต้องการของประเทศ (Demand Driven) สถาบันหรือสถานศึกษาต่าง ๆ เลือกผลิตกำลังคนไปตามขีดความสามารถทางทรัพยากรของตนเอง (Supply Driven) ทำให้เกิดปัญหาคนว่างงานไปพร้อม ๆ กับปัญหาการขาดแคลนกำลังคน

2. ผลการศึกษาจำนวนกำลังคนที่ขาดแคลน ในปี 2551 พบว่าแรงงานที่ขาดแคลนมากที่สุด คือ แรงงานในด้านการผลิต/แรงงานทั่วไปและส่วนใหญ่จะอยู่ในสายอาชีพการผลิตและการบริการ

3. โครงสร้างตลาดแรงงานที่เป็นอยู่มีลักษณะแหง่งกลาง คือ มีการใช้แรงงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่าสูงมาก รองลงมาคือมัธยมปลาย ส่วนตรงกลางซึ่งไว้ไปอยู่ฐานรากมีการใช้น้อยที่สุด คือ ปวช., ปวส. จากนั้นก็ขยับขึ้นไปที่ปริญญาตรีปริญญาโท ตลาดแรงงานในระดับ ปวช. เป็นตลาดแรงงานที่เล็กมาก มีกำลังการผลิตแรงงานมากกว่าความต้องการแรงงาน เฉลี่ยปีละ 2-3 หมื่นคน

4. ผู้ที่เรียนจบสายวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประมาณ 75% จะเข้าเรียนต่อในระดับปริญญาตรี เนื่องจากต้องการเรียนต่อเพื่อให้ได้เงินเดือนที่สูงขึ้น และมีเพียง 25% เข้าสู่ตลาดแรงงาน จึงทำให้เกิดสภาพความขาดแคลนแรงงานในระดับกลางรุนแรงมาก

5. ผู้ที่เรียนในสายวิชาชีพ อาทิ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แล้วเรียนต่อระดับปริญญาตรีจำนวนหนึ่ง ยอมใช้ ปวช. และ ปวส. เพื่อสมัครเข้าทำงาน เนื่องจากสถานประกอบการหลายแห่งไม่ต้องการจ้างงานระดับปริญญาตรี จึงยอมเข้าทำงานโดยใช้วุฒิการศึกษาต่ำกว่าที่จบแล้ว ยังพบอีกว่า มีนักศึกษาที่จบปริญญาตรีแล้วต้องเข้าเรียนหลักสูตรอาชีพระยะสั้นต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ไปประกอบอาชีพ

6. สถานศึกษาในสายสามัญศึกษา เพิ่มเป้าหมายการรับนักเรียนที่จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้าเรียนต่อมัธยมศึกษาตอนปลายมากขึ้น โดยมีเงินอุดหนุนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นส่วนสำคัญที่ทุกสถานศึกษาเร่งเพิ่มปริมาณผู้เรียนเพื่อให้ได้ค่าใช้จ่ายรายหัวเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบให้มีผู้สมัครเรียนอาชีวศึกษาลดลง

7. ความไม่สอดคล้องกันอย่างมากของการผลิตผู้จบการศึกษาในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะในระดับ ปวช. ปวส. อุตรศึกษา (ป.ตรี/โท) มีจำนวนมากเกินกว่าความต้องการในพื้นที่ที่จะดูดซับ

เอาไว้ได้ ส่วนที่เกินนี้จึงต้องไปหางานนอกพื้นที่ มีเพียงบางจังหวัดเท่านั้นที่มีสาขาที่มีอุปทานมากกว่าอุปสงค์ แต่โดยทั่วไปแล้วพบว่า ความต้องการแรงงานมากกว่าจำนวนคนที่ผลิตได้จะเกิดขึ้นในกลุ่มแรงงานระดับมัธยมลงมา แต่ที่ผลิตเกิน คือ แรงงานสายช่าง ปวช. ปวส. ขึ้นไป ซึ่งมีการใช้น้อยในระดับกลุ่มจังหวัด โดยเฉพาะกลุ่มจังหวัดที่มีระดับการพัฒนาต่ำ สิ่งที่ขัดแย้งกัน คือ หลายจังหวัดยังพบการขาดแคลนแรงงานระดับบนที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

8. ปัญหาความไม่สอดคล้องกันทั้งในเชิงปริมาณผู้ที่จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาทั้งสาขาและจำนวนเมื่อออกสู่ตลาดแรงงานก็ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการเชิงคุณภาพด้านสมรรถนะพื้นฐาน และระดับวิชาชีพ ที่จำเป็นในการทำงาน ความต้องการกำลังคนในเชิงคุณภาพ พบว่า ทุกกลุ่มแรงงานยังมีช่องว่างระหว่างระดับความสามารถด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่กับความคาดหวังของสถานประกอบการอยู่ โดยเฉพาะความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และทักษะในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา

9. คุณภาพผู้เรียนอาชีวศึกษาบางแห่งไม่เป็นที่ยอมรับจากสถานประกอบการ สาเหตุเนื่องจากสถานศึกษาจัดการศึกษาโดยไม่ได้ศึกษาความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งการขาดความพร้อมในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และข้อจำกัดของเงินอุดหนุนที่ได้รับ

10. ครูที่สอนในระดับอาชีวศึกษามีปริมาณและคุณภาพไม่สอดคล้องกับภารกิจ ส่งผลต่อคุณภาพของนักเรียน ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

11. ภาพลักษณ์ในการใช้ความรุนแรงในการทะเลาะวิวาทของนักเรียนอาชีวศึกษาบางกลุ่ม ส่งผลต่อทัศนคติและการยอมรับของผู้ปกครองและสังคม

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น คณะอนุกรรมการ กนป. ด้านการพัฒนาอาชีวศึกษา จึงกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาการผลิตกำลังคนทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพดังกล่าว แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งสร้าง/ผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษาให้สนองความต้องการของตลาด 2) ด้านการพัฒนาครูยุคใหม่ ครูพันธุ์ใหม่ ครูสาขาที่ขาดแคลน 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ใหม่ และ 4) ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่ การผลิตและพัฒนากำลังคนผ่านระบบการอาชีวศึกษาฯ จึงเป็นมาตรการอันสำคัญในยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ.2552-2561 ซึ่งได้รับมติเห็นชอบจากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2553 เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางการผลิตและพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะ และความรู้ความสามารถให้สามารถแข่งขันได้กับประเทศต่าง ๆ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ตามที่จะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

ความหมายของทุนมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์

คำว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) เป็นที่นิยมนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง และมีคำจำกัดความที่ค่อนข้างหลากหลาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี พ.ศ. 2552 ให้ความหมายของคำว่า “ทุน” คือ ของเดิม หรือเงินเดิมที่มีไว้ ลงไว้ กำหนดไว้ จัดตั้งไว้ เพื่อประโยชน์แห่งองคกร เช่น มีความรู้เป็นทุน มีเงินเป็นทุน เงินหรือทรัพย์สินอื่นๆ ที่ตั้งไว้สำหรับดำเนินกิจการเพื่อหาผลประโยชน์ และได้ให้ความหมายของคำว่า “มนุษย์” คือ สัตว์ที่รู้จักใช้เหตุผล สัตว์ที่มีจิตใจสูง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ส่วนทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ทักษะความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่สอดคล้อง และมีคุณค่าในการสร้างศักยภาพให้แก่องคกร (Bateman, 2009) (กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์, 2552) ทำให้พนักงานมีสติปัญญา ทักษะและความเชี่ยวชาญ ซึ่งนำมาใช้ในการทำงาน ทุนมนุษย์จึงเป็นทรัพย์สินสำคัญต่อความสำเร็จขององคกร (Armstrong, 2006) ธนาคารโลก ให้คำจำกัดความทุนมนุษย์ไว้ว่า เป็นทักษะและความสามารถต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคลหรือกำลังแรงงาน ทุนมนุษย์จะใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ (บุญคง หันจางสิทธิ์, 2543) ทุนมนุษย์นอกจากส่วนที่เกิดมาพร้อมกับมนุษย์ ยังถูกสะสมขึ้นมาจากหลายทาง เช่น ทางการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่นฐาน ประสบการณ์ชีวิต การรักษาสุขภาพ รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2551)

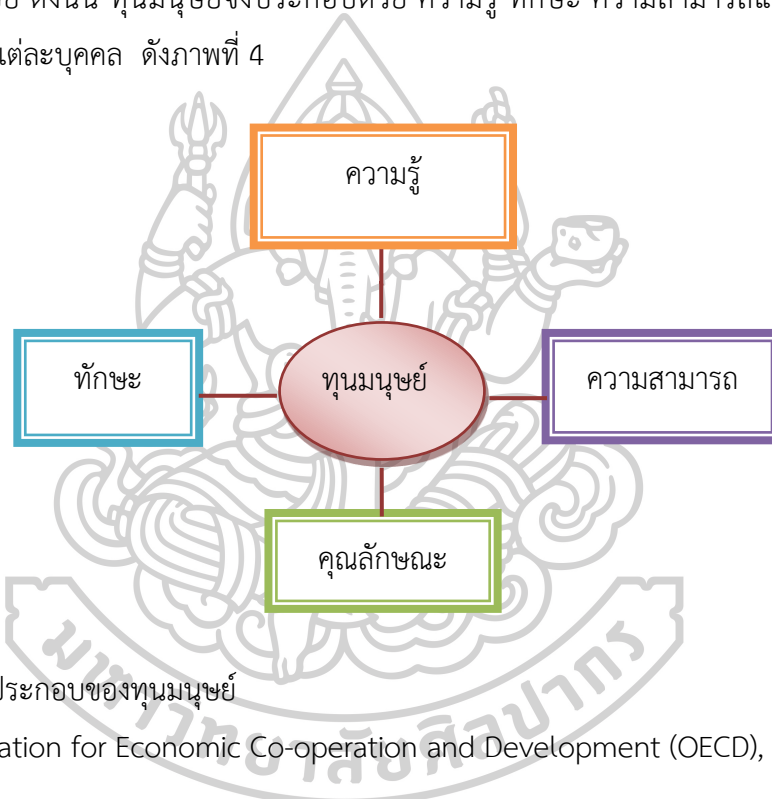
ความหมายของการพัฒนาทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง การจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร มีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถ มีทัศนคติและพฤติกรรม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลให้ดีขึ้น โดยกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาทุนมนุษย์ครอบคลุมไปด้วย 3 กิจกรรม คือ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย, 2552) (กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์, 2552) โดยกิจกรรมการพัฒนาอาจแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ระดับมหภาค ให้เป็นบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถตามทิศทางและกลยุทธ์การพัฒนาประเทศ ใช้การศึกษาและการพัฒนาทุนมนุษย์ระดับจุลภาค เป็นการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคลกลุ่มและองคกรให้เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ นำภูมิปัญญาที่มีอยู่มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และการเติบโตขององคกร เสริมสร้างสมรรถนะการแข่งขัน โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองคกร (วรารัตน์ เขียวไพบรี, 2551)

(Mondy, 2005) ให้ความเห็นว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ เป็นหน้าที่หลักของการบริหารทุนมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรม พัฒนาการวางแผน พัฒนาอาชีพ การพัฒนาองคกรและ

การประเมินผล โดยกิจกรรมการฝึกอบรมมีการออกแบบ ให้เกิดการความรู้ ทักษะ ความสามารถ ตามความต้องการสำหรับงานปัจจุบัน ส่วนการพัฒนาเป็นการเรียนรู้โดยตั้งใจของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในอนาคต

มุมมองทางเศรษฐศาสตร์ ทุมนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน ซึ่งตามปกติแล้วไม่สามารถวัดเทียบค่าทางธุรกิจ แต่ก็สามารถสร้างคุณค่าให้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สามารถวัดเทียบคุณค่าออกมาได้ เมื่อเทียบคุณค่าออกมาได้ก็สามารถวัดได้ มนุษย์นั้นเป็นผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับความรู้จากการฝึกฝนและเรียนรู้ในสถานศึกษา และมีการเพิ่มพูนทักษะจากการประสบการณ์ทำงานซึ่งเป็นการสะสมทุนมนุษย์ ดังนั้น ทุนมนุษย์จึงประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ประกอบของทุนมนุษย์

ที่มา: Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2007.

Gratton and Ghoshal (Gratton, 2003) ให้คำจำกัดความของทุนมนุษย์ ต่างจากนักวิชาการท่านอื่น โดยกล่าวว่าทุนมนุษย์ เกิดจากการผสมผสานระหว่าง 3 ทุน คือ ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) และทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) โดย 1) ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบไปด้วยความรู้ และความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทักษะ ประสบการณ์ที่คนสะสมเอาไว้ 2) ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบไปด้วยเครือข่าย ความสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งถือเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญ โดยช่วยสร้างโอกาสที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และ 3) ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น การรับรู้ตนเอง (Self Awareness) ความมีศักดิ์ศรี (Integrity) การมีความยืดหยุ่น (Resilience)

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะเห็นว่า นักวิชาการหลายท่านได้ พยายามที่จะให้คำจำกัดความคำว่า “ทุนมนุษย์” ในแง่มุมที่หลากหลาย แต่ก็มีความหลักที่คล้ายคลึงกัน สรุปได้ว่า “ทุนมนุษย์” ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และคุณลักษณะอื่น ๆ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม ประสบการณ์ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่สามารถพอกพูนได้และมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยแวดล้อม สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การหรือสังคมนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทุนมนุษย์จึงสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์การเป็นบุคคลที่หายาก องค์การอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบหรือหาบุคคลอื่นมาทดแทนได้

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากแนวคิด “ทุนมนุษย์” ซึ่งเปรียบเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์การ การพัฒนาทุนมนุษย์ จึงมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์การและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างมาก ทำให้เกิดแนวคิดในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้าง “ทุนมนุษย์” ในองค์การควบคู่ไปกับแนวคิดเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง และถูกนำไปใช้ในมุมมองที่หลากหลาย การให้คำจำกัดความหรือความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีนักวิชาการให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนา การฝึกอบรมรายบุคคล การจัดประสบการณ์เรียนรู้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้เกิดความเจริญเติบโต ซึ่งประสบการณ์เรียนรู้ที่ถูกจัดขึ้นเป็นไปในหลายรูปแบบทั้งแบบที่ตั้งใจและแบบที่ไม่ตั้งใจ แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ เป็นการทำให้เกิดการเจริญเติบโตทั้งในระดับองค์การและระดับตัวบุคคล (Nadler, 1990) (Swanson, 1995) นโยบายระบบ และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการได้มาของพนักงาน การฝึกอบรม การประเมินผล การให้รางวัล การดูแลความปลอดภัย และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยนโยบายและการปฏิบัติดังกล่าวจะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์งาน การวางแผนความต้องการแรงงาน การสรรหาพนักงาน การคัดเลือกพนักงาน การปฐมนิเทศและการฝึกอบรมพนักงานใหม่ การสื่อสาร การฝึกอบรมและพัฒนารวมทั้งการสร้างความรู้ความผูกพันขององค์การให้กับพนักงาน (Noe, 2006) (Ivancevich, 2010) (Mondy, 2005)

(ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2547) ได้ให้ความหมายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การร่วมใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ากับการปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษา และพัฒนาให้

บุคลากรขององค์การมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันแก่สมาชิกที่ต้องพึ่งพาจากการร่วมงานกับองค์การให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต (ชูชัย สมितिไกร, 2554) ได้ให้ทรรศนะเพิ่มเติมว่า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรภายในองค์การภายใต้จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม และ (อำนาจ แสงสว่าง, 2544) ได้สรุปความหมายเพิ่มเติมจากนักวิชาการท่านอื่นๆ ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความสมัครใจเป็นปัจจัยสำคัญ

นอกจากนี้ สุจิตรา ธนานันท์ (สุจิตรา ธนานันท์, 2550) ได้รวบรวมความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใด เวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร (Nadler, 1980) โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน้าที่หลักของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างให้บุคลากรเกิดศักยภาพที่พึงประสงค์ที่ไม่ใช่แค่เพียงการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการวางแผนตามสายงานอาชีพของแต่ละบุคคล การพัฒนากิจกรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย (Mondy, 2005) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในองค์การทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ (Ellen Ernst Kossek & Richard N. Block, 2002)

แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

“มนุษย์” เป็นทุนประเภทหนึ่งที่สำคัญ เพราะองค์การคงไม่สามารถผลิตสินค้าและบริการได้โดยปราศจาก “มนุษย์” โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้ “มนุษย์” ในการให้บริการ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุม โรงแรม ร้านอาหาร (Goldfarb, 1995) งานด้านบริการมีความซับซ้อนและหลากหลาย ทำให้คนต้องใช้เวลาไตร่ตรองคิดค้นมากขึ้น การใช้แรงงานลดลง และการพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยี เครือข่ายการติดต่อสื่อสารทำให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ถูกแบ่งปันและสื่อสารไปได้ทั่วโลก การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของคนในการประยุกต์ใช้ความรู้ สติปัญญา และทักษะทางวิชาชีพสร้างความแตกต่างและความหลากหลายของสินค้าและบริการ คนจึงถูกมองเป็นสินทรัพย์ ที่มีคุณค่าขององค์การ ส่งผลให้องค์การต่าง ๆ มุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การทั้งระบบอย่างจริงจัง ด้วยการให้คุณค่ากับการพัฒนา การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และมุ่งสร้างให้คนในองค์การเกิดการนำความรู้ไปวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาและแก้ปัญหา

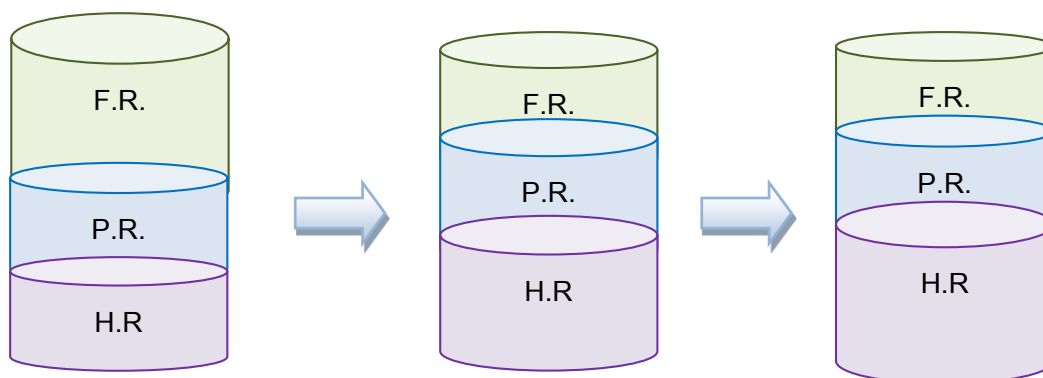
กล่าวได้ว่า ทุมนมนุษย์ คือ ลักษณะต่าง ๆ รวมถึงความรู้ ความสามารถ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดมาพร้อมกับคนผู้นั้น อาจเรียกได้ว่าเป็นความสามารถโดยธรรมชาติ หรือใช้เวลาและเงินในการสั่งสมที่เกิดขึ้นจากการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว การศึกษาจากสถาบันการศึกษา การฝึกอบรมที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษา ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่นฐาน การค้นคว้าและประสบการณ์ชีวิต โดยมนุษย์เป็นเจ้าของทุน เป็นผู้ลงทุน เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะทำงานที่ใด เมื่อใด และอย่างไร เปรียบเสมือนผู้ลงทุนนี้จะนำเอาทุนของตนเองไปทำงานกับองค์กรที่สามารถให้ผลตอบแทนต่อการลงทุนของเขาเหล่านั้นอย่างคุ้มค่าที่สุด (Davenport, 1999 อ้างถึงใน (นิสตาเร็ก เวชยานนท์, 2551) (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556) เป็นที่เข้าใจตรงกันว่า “ทุมนมนุษย์” ที่มีศักยภาพมีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่ตรงกับความต้องการขององค์กรนั้น ส่วนสำคัญมาจากกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี องค์กรจึงปรับรูปแบบและค้นหาวิธีการในการสร้างความแข็งแกร่ง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ด้วยกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทันสมัย (พิชิต เทพวรรณ, 2554) (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2556)

ปัจจุบันองค์กรให้สัดส่วนความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับสมัยอดีตอย่างสิ้นเชิง โดยในอดีตองค์กรจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรทางการเงินมากกว่าทรัพยากรอื่นใด เนื่องจากเงินเป็นสิ่งที่หายาก แสดงถึงความมั่นคงมั่งคั่ง ปัจจุบันองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเท่ากับทรัพยากรอื่น ๆ ในอนาคตองค์กรธุรกิจจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กร (Schultz, 1961) (Sullivan, 2000) (Guthrie, 2001) (Moon, 2006) (Thorne, 2007) (Hayami, 2009) สรุปได้ดังภาพที่ 5

F.R. = Financial Resource คือ ทรัพยากรทางการเงิน

P.R. = Physical Resource คือ ทรัพยากรทางกายภาพอื่น ๆ

H.R = Human Resource คือ ทรัพยากรมนุษย์



ภาพที่ 5 วิวัฒนาการองค์การธุรกิจให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: Schultz, 1961; Sullivan, 2000; Guthrie, 2001; Moon & Kym, 2006; Thorn & Pellant, 2007; Hayami, Y., 2009.

แนวคิดของทุนมนุษย์ได้ถูกแยกไว้ 2 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะเฉพาะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทักษะและความรู้ที่มีประโยชน์เฉพาะตัวบุคคลคนหนึ่ง ๆ 2) ลักษณะทั่วไป ซึ่งมีประโยชน์ต่อทุกคน สำคัญของการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ คือ การเพิ่มคุณค่านำไปสู่การเพิ่มศักยภาพบุคคล เพื่อเพิ่มคุณค่าทางผลผลิต การลงทุนหรือเพิ่มศักยภาพของทุนมนุษย์ โดยการศึกษ การฝึกอบรม การให้ความรู้ และการดูแลสุขภาพให้เกิดศักยภาพที่มีคุณภาพ ก่อนจะก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตแก่องค์การ (กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์, 2552: 246)

แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่เป็นตามแนวคิดการบริหารของ (Frederic W. Taylor, 1991) ที่เรียกว่า Taylorism เป็นการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์เน้นการบริหารงานโดยมีสายบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ กำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้เกิดแบบแผนการปฏิบัติแบบเดียวกัน การบริหารคนจะเน้นที่กระบวนการและกิจกรรม ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก บรรจุ การฝึกอบรม การวิเคราะห์งาน จนถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต่อมาในระหว่างทศวรรษที่ 1930-1940 การบริหารได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงมาให้ความสนใจในด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริหารคนต้องมีปัจจัยทางด้านสังคมและจิตวิทยา องค์การต่าง ๆ มีลักษณะพึ่งพาความรู้ของคนมากขึ้น (นิสตากร เวชยานนท์, 2551: 12) คนจึงถูกมองเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าขององค์การ

จากความสำคัญของทุนมนุษย์ องค์การจึงต้องหาวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์การนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทุนมนุษย์ในองค์การ จะประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยคนในองค์การใช้ความรู้ และความสามารถเป็นทุนของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานให้สำเร็จลุล่วง และทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต่างคนก็ใช้ทุนที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้

2. ปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยทุนมนุษย์ที่มีอยู่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ สามารถนำมาใช้เพื่อช่วยสร้างความแตกต่างให้กับองค์การทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

3. ปัจจัยต่อการพัฒนาองค์การโดยสร้างความอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน

(จีระ หงส์ลดารมภ์, 2555) เลขาธิการมูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ ได้รวบรวมแนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ในหนังสือ 8K's+5K's : ทุนมนุษย์คนไทยรองรับประชาคมอาเซียน เสนอมุมมองการพัฒนาคุณภาพของคนให้สามารถนำมาปรับใช้ในการเตรียมความพร้อมให้แก่คนไทยเพื่อให้สามารถก้าวไปสู่การเป็นพลเมืองอาเซียนได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

ทฤษฎีทุน 8 ประการ (8K's) เป็นทุนพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. ทุนมนุษย์ (Human Capital) คือ ทุนเริ่มต้นของคนแต่ละคนที่เกิดมามีร่างกายรูปร่างหน้าตา สติปัญญาที่แตกต่างกัน

2. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) คือ ทุนที่เกิดจากการศึกษาเรียนรู้ที่ทำให้คนคิดเป็น วิเคราะห์เป็น และสามารถนำความรู้ที่มีไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้

3. ทุนทางจริยธรรม (Ethical Capital) คือ ทุนภายในส่วนลึกหรือสามัญสำนึกของจิตใจคน ซึ่งจะส่งผลต่อทุนทางปัญญาที่จะคิดวิเคราะห์ด้วยความดี มีศีลธรรม มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

4. ทุนแห่งความสุข (Happiness Capital) คือ ทุนที่อยู่ภายในจิตใจของคนในการลงมือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากแรงบันดาลใจ ที่จะส่งผลให้เกิดความสุขความอึดอเมใจในการกระทำสิ่งเหล่านั้น เป็นแรงผลักดันให้การทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน

5. ทุนทางสังคม (Social Capital) คือ ทุนที่ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว หรือสังคมภายนอกในการหล่อหลอมตัวตนของแต่ละบุคคลให้เป็นไปในทางดีหรือทางเสื่อมขึ้นอยู่กับทุนทางจริยธรรมของแต่ละบุคคลที่จะมุ่งสร้างคุณงามความดี หรือจะกระทำความเดือดร้อนให้แก่คนรอบข้างและสังคม

6. ทุนแห่งความยั่งยืน (Sustainability Capital) คือ ทุนที่เกิดจากการกระทำของคนที่มีมุ่งหวังผลในระยะยาวโดยเริ่มต้นจากการทำความดีต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา

7. ทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Capital) คือ ทุนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถนำเครื่องมือเครื่องใช้ด้านไอทีต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมโดยรวมได้

8. **ทุนทางความสามารถพิเศษ (Talented Capital)** คือ ทุนที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์ทักษะความรู้ บ่มเพาะจนเป็นผู้เชี่ยวชาญมีความชำนาญในด้านต่าง ๆ ตามแต่ความถนัดและทัศนคติของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีทุนใหม่ 5 ประการ (5K's New) เป็นทุนที่สำคัญสำหรับการบริหารทุนมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบด้วย

1. **ทุนทางความรู้ (Knowledge Capital)** คือ ทุนในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เจาะลึกความรู้ทั่วไปภายใต้มิติเดียว ไปสู่การรอบรู้อย่างลึกซึ้งในหลากหลายมิติ

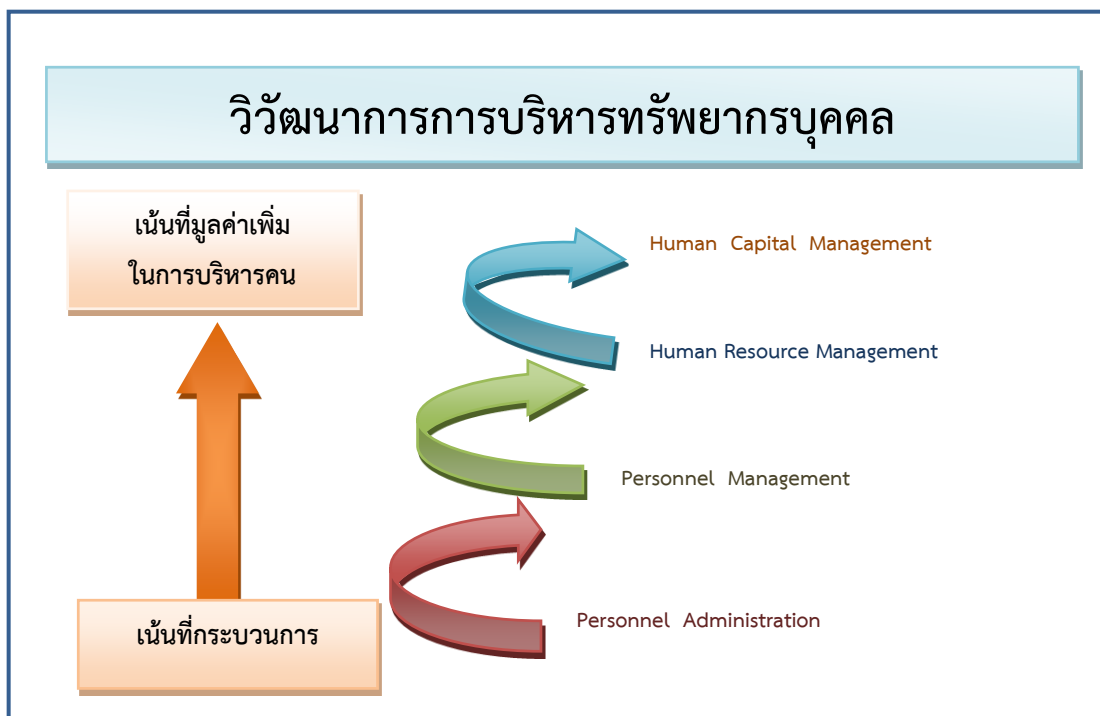
2. **ทุนทางความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Capital)** คือ ทุนในการคิดดัดแปลง คิดประยุกต์ใช้ คิดขึ้นใหม่ และคิดพัฒนาโดยมุ่งให้เกิดความเจริญในทางบวก

3. **ทุนทางนวัตกรรม (Innovation Capital)** คือ ทุนในการพัฒนาต่อยอดจากของเดิม ไปสู่สิ่งใหม่ สร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น

4. **ทุนทางวัฒนธรรม (Cultural Capital)** คือ ทุนในการเรียนรู้ ค่านิยม แนวคิดหรือความเชื่อของคนที่เราติดต่อสัมพันธ์ด้วยเพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงความคิดของบุคคลนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง

5. **ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital)** คือ การบริหารจัดการ EQ ซึ่งจะส่งผลถึงทุนในด้านต่าง ๆ ให้พัฒนาไปอย่างยั่งยืน

จากแนวคิดและความความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริหารงานบุคลากรกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนมุมมอง จากอดีตองค์การมองคนเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องควบคุมไปสู่การมองคนเป็นสินทรัพย์ที่สามารถเพิ่มมูลค่าในตัวบุคคลได้จากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งมีวิวัฒนาการจากที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงาน เป็นมุ่งเน้นที่การบริการคน การเพิ่มมูลค่าของคน ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 วิวัฒนาการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2556) ให้ความเห็นว่าองค์กรต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะความสามารถของคนในองค์กร จึงจะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับในระดับสากล การปรับแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ ทำให้สามารถอธิบายแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรได้หลายประการดังนี้

1. การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรจะต้องตอบสนองต่อกลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีเป้าหมายจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคนโดยระบุจำนวนครั้ง ในการเข้าฝึกอบรมเพื่อเป็นตัวชี้วัดศักยภาพของพนักงาน ก็จำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมให้พนักงานตามความจำเป็น และตามจำนวนที่กำหนด
2. การเก็บรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยเน้นการทำงานให้ตรงตามความสามารถ ตรงตามสาขาที่ได้ศึกษามา เป็นการพัฒนาตัวของพนักงานเอง
3. การสร้างคุณค่าแก่ทุนมนุษย์ให้เพิ่มมากขึ้น โดยการสร้างสมรรถนะความสามารถให้แก่บุคลากรในองค์กร ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในงานที่ รับชอบ เกิดเป็นความรอบรู้ในการทำงาน การอ่าน การฟัง เพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ การสร้างทักษะโดยการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ

ในการปฏิบัติงาน ความคล่องแคล่ว รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ที่จะทำให้เป็นพนักงานที่ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

4. การธำรงรักษา ทุนมนุษย์ให้อยู่กับองค์กร โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้สิ่งใหม่ นำมาปรับใช้ในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ทำให้ได้รับโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรจงรักภักดีและธำรงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

5. การสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ โดยสำรวจความสามารถของพนักงาน และให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพโดยการส่งไปฝึกอบรม เกิดคุณค่าในตัวพนักงานจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่บรรลุเป้าหมายของทั้งพนักงานเอง และบรรลุเป้าหมายขององค์กรองค์กรสามารถลดต้นทุนได้เนื่องจากพนักงานมีความสามารถทำงานไม่ผิดพลาด ได้ผลงานตามที่กำหนด องค์กรจึงได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้น ถือเป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่ลงทุนไปกับการพัฒนา

เดิมพงศ์ สุนทรโทท (2553: 263) ได้ให้แนวคิดกับการพัฒนาทุนมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทุนมนุษย์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่ยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรให้สูงขึ้น

2. การพัฒนาทุนมนุษย์ เป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต้องมีขึ้นในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมมีอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจะต้องพยายามปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ซึ่งจะต้องพึ่งพาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ

3. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสารนับเป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร

4. การฝึกอบรมเป็นการสร้างเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานนับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์

ดังนั้นการลงทุนในทุนมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญ การลงทุนในทุนมนุษย์เป็นการลงทุนในตัวบุคคล เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคลนั้น ๆ เมื่อศักยภาพเพิ่มสูงขึ้นจะสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น การลงทุนในทุนมนุษย์ที่นิยมปฏิบัติกัน คือ การฝึกฝนและการเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน เช่น การเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ จากการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ บุคคลที่มีทุนมนุษย์มากถือว่าได้ว่าการลงทุนมาก ไม่ว่าจะเป็นการด้านการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ ย่อมได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคคลที่มีทุนมนุษย์น้อย ดังนั้นการที่แรงงานยกระดับฝีมือของตนเองโดยลงทุนด้านการศึกษา การฝึกอบรม เพิ่มประสบการณ์ จึงเป็นเพิ่มมูลค่าในทุนมนุษย์ให้สูงขึ้น

ความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์

องค์กรต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรทุกระดับ เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ ในยุคศตวรรษที่ 21 (Desimone, 2002) ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงประชากรด้านแรงงาน (Changing Workforce Demographics) ปัจจุบันแรงงานมีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติและชาติพันธุ์ จะไม่มีความเป็นรูปแบบเดียวกัน เมื่อแรงงานมีความหลากหลายทางเชื้อชาติและมักมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจำนวนมากทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวิธีการปฏิบัติให้สอดคล้องกัน

2. การแข่งขันในเศรษฐกิจโลก (Global Economy) องค์กรมีความเป็นนานาชาติ ประชาคมโลกมีวิธีปฏิบัติและค่านิยมร่วมกัน มีความร่วมมือกันเพื่อสร้างแรงผลักดันด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง องค์กรที่มีการเตรียมตัวสำหรับการแข่งขันในเศรษฐกิจโลก นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ต้องการให้พนักงานมีการศึกษาและการฝึกอบรมมากขึ้น ส่วนมากจ้างพนักงานที่มีความรู้สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และต้องจ้างพนักงานที่มีความรู้เพื่อสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ส่วนพนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้และใส่ใจต่อวัฒนธรรม โดยการสื่อสารและปฏิบัติต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างอย่างระมัดระวัง

3. กำจัดช่องว่างของทักษะ (Eliminating the Skill Gap) ปัจจุบันมักพบปัญหาว่าพนักงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการได้ เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ มุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญแก่สิ่งที่ตนเองทำได้ดีที่สุด หรือสมรรถนะหลัก รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ความต้องการของลูกค้าที่มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพ ความทันสมัย และรวดเร็วของสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนวงจรชีวิตที่สั้นของผลิตภัณฑ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนต้องการพนักงานที่มีความรู้และทักษะสูงเข้ามารับผิดชอบ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างทักษะที่องค์กรต้องการกับทักษะที่พนักงานมีอยู่ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญ องค์กรต่าง ๆ ต้องจัดให้มีการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบเพื่อปิดช่องว่างระหว่างทักษะดังกล่าว

4. ความต้องการเรียนรู้ตลอดชีวิต (The Need for Lifelong Learning) การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว พนักงานต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในอาชีพของตน เพื่อตอบสนองต่อความท้าทาย ความต้องการเรียนรู้ตลอดชีวิตทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งวิธีการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน จึงเป็นสิ่งท้าทายแก่องค์กรในการจัดหาการเรียนรู้แก่พนักงานทุกประเภทอย่างเหมาะสม นำไปสู่บริการที่มีคุณภาพและความทันสมัย

5. สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Facilitating Organizational Learning) องค์กรต้องสามารถเรียนรู้ ปรับตัว และเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ ทั้งระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร โดยองค์กรต้องอำนวยความสะดวกในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่ให้ความสำคัญต่อ

หลักการเรียนรู้และกลวิธี การเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลง โดยสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ ทำให้พนักงานมีความต้องการหรือมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ ด้วยการการร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกในองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ทำให้องค์การเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่งชั้นในการเปลี่ยนแปลงและก่อนที่จะถูกกดดันให้เปลี่ยนแปลง

กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์

ลีโอนาร์ด แนดเลอร์ (Nadler, 1992) ได้เสนอแนวคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการศึกษาต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นการฝึกอบรม ต่อมาก็มุ่งไปสู่การฝึกอบรมและพัฒนา เนื่องจากศักยภาพของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการเมืองที่มีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัต แนวคิดของการพัฒนาทุนมนุษย์ในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่ 3 กิจกรรมสำคัญคือ

1. กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน
2. กิจกรรมการศึกษา (Education) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต
3. กิจกรรมการพัฒนา (Development) เป็นการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นการทำงาน แต่มุ่ง

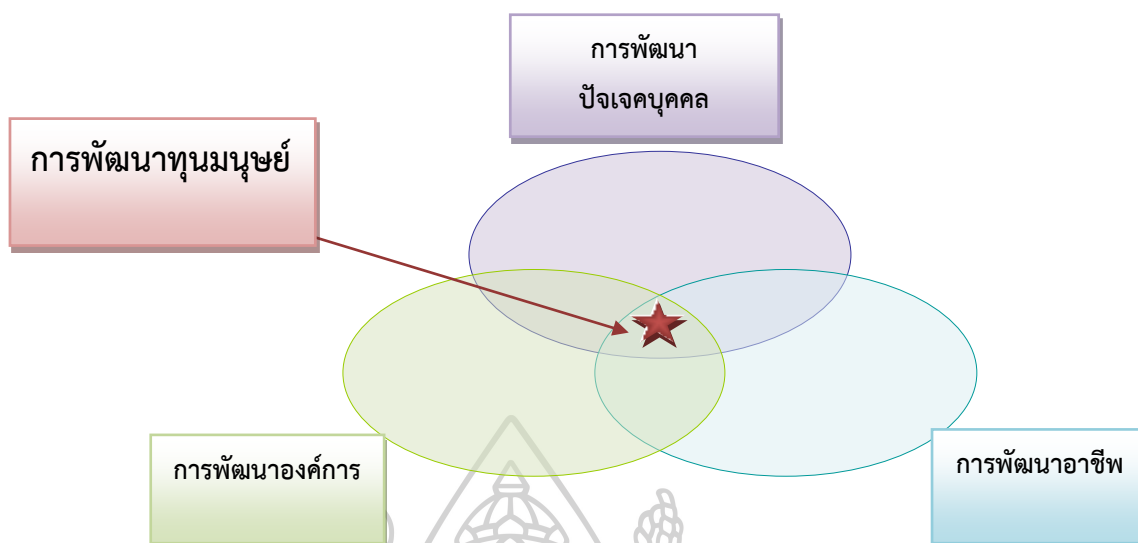
ถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ไปในทางที่ดีขึ้น

สุจิตรา ธนานันท์ (2550: 28) กล่าวถึง กิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ว่า ประกอบไปด้วย 3 กิจกรรม คือ

1. การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) เป็นกิจกรรมการพัฒนาให้ได้มาซึ่งความรู้ ทักษะ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติการที่ดีขึ้น เป็นการพัฒนาเฉพาะบุคคลและสามารถเห็นผลได้ในระยะสั้น ประกอบไปด้วย การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา ที่ได้รับการออกแบบให้เสริมสร้างความรู้และเกิดทักษะใหม่

2. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลไปพร้อม ๆ กับการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพ โดยผ่านกิจกรรมการวางแผนเส้นทางอาชีพ และกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น

3. การพัฒนาองค์การ (Organization Development) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและหน้าที่ขององค์การตลอดจนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วย ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้ง 3 กิจกรรม แสดงได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 องค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์
ที่มา: สุจิตรา ธนานันท์, *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, (กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบริหาร
ศาสตร์, 2550), 28.

นิสดารก์ เวชยานนท์ (2551) เห็นว่าองค์การสามารถพัฒนาทุนมนุษย์ โดยดำเนินการ
ให้บุคคลได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงานในปัจจุบัน
และเพิ่มศักยภาพสำหรับงานในอนาคต ด้วยวิธีการ 3 ประการ ได้แก่ 1) การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่
ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มุ่งเน้นงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของ
พนักงาน โดยสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ได้ทันที 2) การศึกษา เป็นการเพิ่มพูนความรู้
ทักษะ ทักษะคิด ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวทุก ๆ ด้านแก่พนักงาน มุ่งเน้นเพื่อ
เตรียมการสำหรับอนาคตให้พนักงานมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และ 3) การ
พัฒนาเป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ โดยการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นตัวงานแต่
เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กร ซึ่งกระบวนการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาทุนมนุษย์
ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประเภทและระดับของความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่
พนักงานจำเป็นต้องมีเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. พัฒนาและสร้างการจัดการและบรรยากาศในองค์กรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. สร้างและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการสร้างโปรแกรมการเรียนรู้
4. จัดให้มีโปรแกรมการเรียนรู้ทั้งในงานและการเรียนรู้นอกงาน

5. ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. จัดหาบุคลากรที่จะเป็นตัวอย่าง ผู้สอนงาน หรือผู้ฝึกอบรม ซึ่งมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่สำคัญต่อองค์การ
7. พัฒนาระบบการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ความสามารถและการทำงานรวมถึงการดำเนินชีวิตด้วย

(โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช, 2555) ได้อธิบายขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการไว้ว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากการส่งต่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการจะดำเนินการโดยผ่านทุนมนุษย์ในองค์การไปสู่ผู้รับบริการ ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์มีขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์

เป็นกระบวนการแรกของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีเป้าหมายในการประเมินว่าพนักงานมีความจำเป็นและต้องการการพัฒนาทักษะในด้านใด ซึ่งอาจพิจารณาแยกความต้องการในการพัฒนาออกเป็น 3 กลุ่มกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรม กิจกรรมการศึกษา และกิจกรรมการพัฒนา

1. กิจกรรมการฝึกอบรม

กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านความคิด การกระทำความรู้ ความชำนาญ และหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์การให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเองของแต่ละบุคคล เพิ่มพูนทักษะการทำงาน และสร้างแรงจูงใจของแต่ละบุคคลให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์การ (กรกนก ทิพรส และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2552)

ศิลากร กุลเจริญ (2549: 53-64) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การฝึกอบรม แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การอภิปรายเป็นคณะ การชุมนุมปาฐกถา 2) การฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ได้แก่ การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมอภิปราย การประชุมทั่วไป การประชุมแบบซินดิเคท การประชุมปฏิบัติการ การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง) การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ เกม และสถานการณ์ กรณีศึกษา เกมการบริหาร ทักษะศึกษา การทำแบบฝึกหัด การทำโครงการจริง การเข้ากลุ่มโดยมีผู้สังเกตการณ์ การฝึกอบรมที่ไว้ต่อความรู้สึก วิธีการประสบเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานในเวลาจำกัด 3) การฝึกอบรมเป็นรายบุคคล ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การฝึกอบรมทางไปรษณีย์ และการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการสอนสำเร็จรูป และ 4) การ

ฝึกอบรมโดยใช้ไฮเทคที่ศูนย์อุปกรณ์เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ได้แก่ การสอนโดยใช้ภาพยนตร์ โทรทัศน์ การสอน และการสอนโดยใช้สไลด์/เทป

2. กิจกรรมการศึกษา

กิจกรรมการศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างเสริมความรู้ ความชำนาญ ค่านิยมทางศีลธรรม และความเข้าใจที่มีต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถดำรงชีวิตและทำประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (สุจิตรา ธนानันท์, 2550) การเสริมสร้างความรู้ พัฒนาความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อเพิ่มผลผลิตในสินค้าและบริการ จึงเป็นการลงทุนทางการศึกษาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับทุนมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการจากการเข้ารับการศึกษาสาขาวิชาที่สนใจ และนำมาประกอบอาชีพ ศึกษาในสาขาวิชาที่มีความต้องการ/ขาดแคลน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (เฉลิมพร เย็นเยือก, 2552)

3. กิจกรรมการพัฒนา

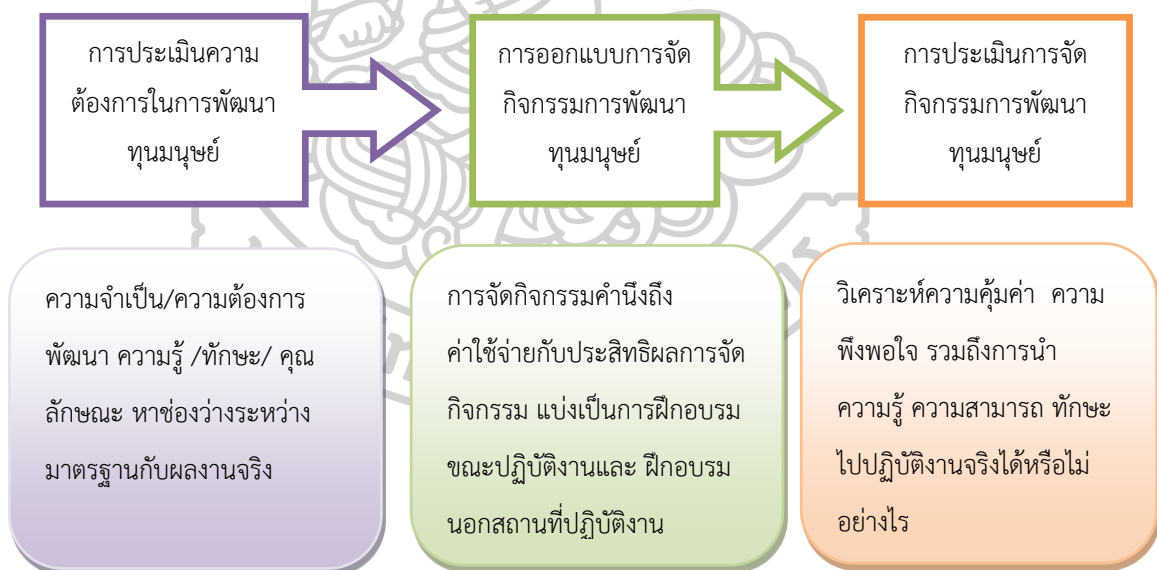
กิจกรรมการพัฒนา เป็นการกระทำที่ส่งผลบางสิ่งบางอย่างเจริญเติบโต หรือขยายออกเพื่อให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยการพัฒนาความสามารถ และสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต (สุจิตรา ธนานันท์, 2550) เป็นการพัฒนาให้มีความพร้อมสำหรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต รูปแบบหรือวิธีการที่ใช้กันมาก ได้แก่ การมอบหมายงาน (Delegation) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ (Transfer) การสอนแนะ (Coaching) การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย (Understudy) การให้รักษาการแทน (Acting) การให้ทำหน้าที่คณะกรรมการ (Committee) การให้คำปรึกษา (Counseling) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) (ศิลากร กุลเจริญ, 2549)

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความชัดเจนสำหรับกิจกรรมย่อยในแต่ละกิจกรรมแล้ว การดำเนินการออกแบบและการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยแนวทางในการดำเนินกิจกรรม แบ่งได้เป็นการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ใช่จากสถานการณ์ทำงานจริง เช่น การจัดสัมมนา การใช้กรณีศึกษา และการเรียนรู้จากสถานการณ์การทำงาน เช่น การสอนงาน ระบบพี่เลี้ยง ในขั้นตอนนี้เริ่มจากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง จากนั้นกำหนดเป็นหัวข้อย่อยของการจัดกิจกรรม กำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม รูปแบบที่จะใช้และองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น วิทยากร สถานที่ ตลอดจนงบประมาณ โดยการเลือกรูปแบบกิจกรรมว่าจะใช้รูปแบบใด ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น เนื้อหาของกิจกรรม และความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลการจัดกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Evaluating Human Capital Development Programs)

เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ดำเนินกิจกรรมทุนมนุษย์ ทราบได้ถึงผลของการจัดกิจกรรมที่องค์กรได้ลงทุนไปกับกิจกรรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด ดังนั้นขอบข่ายของการประเมินผลการจัดกิจกรรม จึงไม่ใช่เพียงแต่การพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมภายหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดเท่านั้น แต่รวมไปถึงกระบวนการติดตามว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้มากน้อยเพียงใดด้วย ซึ่งกระบวนการประเมินผลการจัดกิจกรรม แบ่งได้ออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินภายหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดทันที มุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจที่ได้รับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการจัดครั้งต่อไป และการติดตามไปถึงการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เน้นการประเมินไปที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง ในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งมี ปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ที่ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ได้ โดยอาศัยความร่วมมือในการประเมินจากหัวหน้างานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์

ที่มา: โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช, *ดัดแปลงจากขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์*, (กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555), 957.

โสภณ ภูเก้าล้วน (2552) ได้กล่าวว่า การเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความถนัด ด้านทักษะ และด้านความสามารถเฉพาะตัว ได้แบ่งกระบวนการพัฒนาออกเป็น 3 กิจกรรมหลัก คือ

1. การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) คือ การศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา และระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับพนักงานที่มีศักยภาพและมีคุณสมบัติครบตามข้อกำหนดขององค์การ ตลอดจนการเข้ารับการศึกษานอกหลักสูตรเชี่ยวชาญเฉพาะทางต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย บางตำราเรียกกิจกรรมนี้ว่าการศึกษาผู้ใหญ่

2. การพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์การ (Employee Career Development) คือ การพัฒนาโดยวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน และการสำรวจความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Career Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้นรองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้นไป พร้อมกับกับการวางแผนทดแทน เพื่อเตรียมคนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป กิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานมีหลายกิจกรรมย่อย เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การเป็นครูพี่เลี้ยง การแนะนำงาน การบริหารผลงาน และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรม (Training) คือ การฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มความถนัด และทักษะให้แก่พนักงานตามระดับของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกอบรมทักษะเฉพาะทาง การฝึกอบรมการจัดการ และการพัฒนานักบริหาร

วรารัตน์ เขียวไพรี (2551: 180-181) ได้กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของบุคลากร กระบวนการพัฒนา 3 ลักษณะ คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา และได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการพัฒนา การศึกษาและการพัฒนา สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

องค์ประกอบ	กิจกรรมการฝึกอบรม มุ่งเน้นงาน	กิจกรรมการศึกษา มุ่งเน้นบุคคล	กิจกรรมการพัฒนา มุ่งเน้นองค์กร
วัตถุประสงค์	เพิ่มความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน	เพิ่มความรู้พื้นฐานสติปัญญาและความเข้าใจให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือสามารถเปลี่ยนสายงานอาชีพ	เพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหา การปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกิจกรรมขององค์กร
กลุ่มเป้าหมาย	พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานทุกระดับ	พนักงานระดับบริหาร
ขอบเขตเนื้อหา	เน้นเนื้อหาการปฏิบัติงานเฉพาะ	ความรู้ในสาขาที่องค์กรต้องการ	หลักการและแนวคิดการบริหาร
วิธีการ	ฝึกอบรมในและนอกเวลาปฏิบัติงาน	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสถาบันการศึกษา	การฝึกอบรมและการศึกษา
การลงทุน (ค่าใช้จ่าย)	ลงทุนระยะสั้น	ลงทุนระยะยาว	ลงทุนระยะยาว สัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กร
การประเมินผล	วัดจากผลการปฏิบัติงาน	วัดจากการทดสอบ หรือวัดจากผลการปฏิบัติงานในอนาคต	วัดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคต หรือวัดจากผลสำเร็จตามเป้าหมาย
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ความสามารถและพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง	ความพร้อมปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต	ความพร้อมปฏิบัติงานเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง

ที่มา: วรรัตน์ เจียวไพรี, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2551), 180-181.

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทุนมนุษย์ เป็นเรื่องของกลไกที่จะช่วยให้การดำเนินงานทั้งใน ด้านองค์การและด้านบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำมาซึ่งความสำเร็จสู่องค์กรหรือ หน่วยงานโดยรวม โดยการพัฒนาทุนมนุษย์ เป็นการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ ทั้งด้านความรู้ ความ เข้าใจ ด้านความถนัด ด้านทักษะ และด้านความสามารถเฉพาะตัว ปัจจุบันการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ ความสำคัญกับศักยภาพที่กล่าวข้างต้น เพราะสังคมและสภาพแวดล้อมในการดำเนินการของธุรกิจ กำลังเคลื่อนเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องศึกษารูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ขององค์การและควรทำการพัฒนาให้ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นด้วยกัน คือ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ดังนั้น ในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากร ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์นี้ ควรต้องศึกษาการพัฒนาในประเด็นของการศึกษา การ ฝึกอบรม และการพัฒนา ทั้งการพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace) การพัฒนาจากการศึกษาเมื่อเข้าสู่การทำงาน (Workplace) การพัฒนาจากการฝึกอบรมและ แบบเรียนรู้จากการทำงาน (On-the-Job- Training) และการพัฒนาจากการฝึกอบรมและเรียนรู้ นอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job- Training) โดยการพัฒนาจากการศึกษาตามหลักสูตรของ สถานศึกษามีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นการพัฒนาศักยภาพพื้นฐานในทุกด้านตามสาขา อาชีพของผู้เรียนก่อนที่จะออกมาปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์

การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน ควรต้องพัฒนาทุน มนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถ ทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติ/แรงจูงใจ (Boyatzis, 1982: 58 ; David C. McClelland, 1973) สอดคล้องกับความต้องการของลักษณะงานให้มีความสามารถปฏิบัติ ได้ตามความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับแรงงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม และจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือสมรรถนะที่ต้องการต่อการ ปฏิบัติงาน พบความสอดคล้องกันระหว่างการศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ กล่าวคือ สมรรถนะด้านค่านิยม และด้านทักษะ มีความจำเป็นมากกว่าสมรรถนะด้านความรู้ มีการยืนยันว่า สมรรถนะด้านต่าง ๆ นั้นสามารถพัฒนาได้ (R. E. Boyatzis, Leonard D., Rhee K. and Wheeler J., 1996) กลไกหลักเบื้องต้นที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ สะสมสมรรถนะผ่าน การศึกษา การอบรม การเรียนรู้และการค้นคว้า และจากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรม การ เรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ (เขมิกา สุภาณี, 2557) พบว่า การจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญส่งผลให้ต่อการพัฒนาของนักศึกษาทำให้เด็กเกิดความคิดริเริ่ม การคิด วิเคราะห์ การสืบหาข้อเท็จจริง การสรุปประเด็น การสื่อสารที่ดี มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การ ทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ รวมถึงคุณภาพและมุ่งมั่นตั้งใจจริงของอาจารย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญ

ในการพัฒนาผู้เรียน ดังนั้นการจัดหลักสูตร/จัดการศึกษาในสถานศึกษา ควรต้องเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคม เพื่อผลิตบุคลากรที่สั่งสมสมรรถนะต่างๆให้ สอดคล้องกับต้องการของตลาดแรงงาน

คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศไทย

ประเทศไทยได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยพิจารณาจาก พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 เป็น 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ในฐานะพลเมืองและพลโลก : คนไทยเป็น คนเก่ง คนดี และมีความสุข มาตรฐานที่ 2 แนวทางการจัดการศึกษา ฯ มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และใช้สถานศึกษา เป็นฐานการบริหาร มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งความรู้ สร้างวิถีการ เรียนรู้และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง โดยแบ่งมาตรฐานการจัดการเรียนรู้ให้กับประชาชนในประเทศ ออกเป็น 4 ระดับ/มาตรฐาน ประกอบด้วย 1) มาตรฐานการศึกษาปฐมวัย (สพฐ) 2) มาตรฐานการศึกษา ขั้นพื้นฐาน (สพฐ) 3) มาตรฐานการอาชีวศึกษา (สอศ) 4) มาตรฐานการอุดมศึกษา (สกอ)

นอกจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กำหนดประเด็นการพัฒนาทุนมนุษย์ แล้ว พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์อย่าง ยั่งยืนเช่นเดียวกัน โดยมีการปฏิรูปการศึกษาทั้งด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน และมี แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติ ปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี ความสุข พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ ระบุว่าจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ

1. การศึกษาในระบบ
2. การศึกษานอกระบบ
3. การศึกษาตามอัธยาศัย

การจัดการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. การศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ ก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และระดับมัธยม ศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาแยกออกเป็น สายสามัญ และสายอาชีวศึกษา
2. การศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาและระดับปริญญา แนวทางการจัดการศึกษายึดหลักเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้เรียนทุกคนมีความรู้ ความสามารถและพัฒนาตนเองได้การจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มที่สามารถตามศักยภาพ ให้ความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตาม ความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา

นอกจากนี้ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและ

มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้มีการประกาศกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา และเพื่อประกันคุณภาพของผู้ที่จบ การศึกษาในทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาภาคการผลิตทั้งอุตสาหกรรมและบริการ พัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

1.1 มาตรฐานการศึกษาการอุดมศึกษา

มาตรฐานการศึกษาการอุดมศึกษา รับผิดชอบโดยสำนักงานการอุดมศึกษา (สกอ) ได้แบ่งมาตรฐานการศึกษา ออกเป็น 3 มาตรฐาน ประกอบด้วย 1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต 2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และ 3) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังค มฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับอุดมศึกษาทุกระดับและทุกสาขาวิชา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2552 (TQF: Thailand Qualifications Framework for Higher Education) นอกจากจะมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในศาสตร์ของตนเองที่สำเร็จมาแล้ว บัณฑิตต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

การจัดการศึกษาตามกรอบมาตรฐานการศึกษาการอุดมศึกษา โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. หลักสูตรปริญญาตรีทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1) หลักสูตรปริญญาตรี ทางวิชาการ ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เน้นความรู้และทักษะด้าน วิชาการ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างสร้างสรรค์ และ 2) หลักสูตร ปริญญาตรีแบบก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นหลักสูตรปริญญาตรีสำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษ มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูง โดยใช้หลักสูตรปกติที่เปิดสอนอยู่แล้ว ให้รองรับ ศักยภาพของผู้เรียน โดยกำหนดให้ผู้เรียนได้ศึกษาบางรายวิชาในระดับบัณฑิตศึกษาที่เปิดสอนอยู่แล้ว และสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ทำวิจัยที่ลุ่มลึกทางวิชาการ

2. หลักสูตรปริญญาตรีทางวิชาชีพหรือปฏิบัติการ แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1) หลักสูตร ปริญญาตรีทางวิชาชีพหรือปฏิบัติการ ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เน้นความรู้ สมรรถนะและทักษะด้านวิชาชีพตามข้อกำหนดของมาตรฐานวิชาชีพหรือมีสมรรถนะและ ทักษะด้านการปฏิบัติเชิงเทคนิคในศาสตร์สาขาวิชานั้น ๆ โดยผ่านการฝึกงานในสถานประกอบการ หรือสหกิจศึกษา และ 2) หลักสูตรปริญญาตรีแบบก้าวหน้าทางวิชาชีพหรือปฏิบัติการ ซึ่งเป็น

หลักสูตรสำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษ มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ สมรรถนะทางวิชาชีพ หรือปฏิบัติการขั้นสูงโดยใช้หลักสูตรปกติที่เปิดสอนอยู่แล้ว

โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิตรวมและระยะเวลาการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี (4 ปี) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 120 หน่วยกิต ส่วนหลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต โครงสร้างหลักสูตร ประกอบด้วยหมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต หมวดวิชาเฉพาะ จำนวนหน่วยกิตหมวดวิชาเฉพาะ รวมไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต และหมวดวิชาเลือกเสรี จำนวนหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต โดยมีสัดส่วนจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชา

1.2 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ ถูกกำหนดโดยคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของผู้สำเร็จการระดับศึกษา โดยคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับคุณวุฒิอาชีวศึกษา ต้องครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ 1) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2) ด้านพฤติกรรมลักษณะนิสัยและทักษะทางปัญญา และ 3) ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ ในส่วนของชื่อคุณวุฒิอาชีวศึกษา โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต ระยะเวลาในการศึกษา ต้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาในแต่ละระดับ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556) แสดงได้ตามตารางที่ 4



ตารางที่ 4 แนวทางการจัดการศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ

ระดับคุณวุฒิอาชีวศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ
สมรรถนะตามสาขาอาชีพ	สมรรถนะสาขาอาชีพ คิด วิเคราะห์แก้ปัญหา วางแผนดำเนินการ ตรวจสอบ บูรณาการ ความรู้ระดับปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และกิจนิสัยที่ดี	สมรรถนะสาขาอาชีพ คิด วิเคราะห์แก้ปัญหา วางแผนจัดการตรวจสอบ แนะนำ สอนงานบูรณา การความรู้ระดับผู้ควบคุม งาน มีคุณธรรม จริยธรรม และกิจนิสัยที่ดี	สมรรถนะระดับ เทคโนโลยีตามสาขา อาชีพออกแบบ จัดการ ตรวจสอบ แนะนำ สอน งาน พัฒนางานบูรณา การความรู้ระดับนัก เทคโนโลยีมีคุณธรรม จริยธรรมและกิจนิสัยที่ดี
โครงสร้างหลักสูตร	1. หมวดวิชาทักษะชีวิต ไม่น้อยกว่า 21 นก. 2. หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 69 นก. 3. หมวดวิชาเลือกเสรีไม่ น้อยกว่า 10 นก.	1. หมวดวิชาทักษะชีวิต ไม่น้อยกว่า 18 นก. 2. หมวดวิชาทักษะ วิชาชีพไม่น้อยกว่า 54 นก. 3. หมวดวิชาเลือกเสรีไม่ น้อยกว่า 6 นก.	1. หมวดวิชาทักษะชีวิตไม่ น้อยกว่า 15 นก. 2. หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 51 นก. 3. หมวดวิชาเลือกเสรีไม่ น้อยกว่า 6 นก.
จำนวนหน่วยกิต	100-120	78-90	72-78
เงื่อนไขการจัดการเรียนรู้	อัตราส่วนของเวลาการเรียนรู้ภาคทฤษฎีต่อภาคปฏิบัติในหมวดวิชาชีพปวช. ทฤษฎี : ปฏิบัติ = 20 : 80 ปวส. ป.ตรี ทฤษฎี : ปฏิบัติ = 40 : 60		
การประกันคุณภาพหลักสูตร	ให้มีการประเมินเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง อย่าง น้อยทุก 5 ปีและทุกหลักสูตรกำหนดระบบประกันคุณภาพไว้ให้ชัดเจน อย่าง น้อยประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การบริหาร หลักสูตร ทรัพยากรการเรียนการสอน ความต้องการของตลาดแรงงาน		

ที่มา: กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติแห่งชาติ (2556)

1.3 การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี หรือเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Dual Vocational Training (DVT) เป็นการจัดการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนวิชาชีพได้มีโอกาสฝึกงานภาคปฏิบัติในสถานประกอบการจริง โดยสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเพื่อให้ผู้ที่จบการศึกษาออกไปเป็นช่างเทคนิคและช่างชำนาญงานเต็มรูปแบบ ดังนั้น ผู้เรียนจะเรียนทฤษฎีเพียงร้อยละ 20 ส่วนอีกร้อยละ 80 จะฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ทั้งนี้อยู่ในข้อตกลงระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษา การจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี เพื่อเน้นเรื่องการผลิตแรงงานช่างฝีมือ ช่างฝีมือที่มีความชำนาญเข้าสู่ตลาดแรงงาน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 20 การอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ กำหนดให้จัดในสถานศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถานประกอบการ สร้างร่วมมือกันจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พ.ร.บ.อาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ให้มีการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) การศึกษาในระบบ เน้นให้มีการจัดการศึกษาในสถานศึกษาเป็นหลัก 2) การศึกษานอกระบบ เน้นการจัดการศึกษาให้มีความยืดหยุ่นในการกำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบ วิธีการ ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขในการสำเร็จการศึกษา และ 3) การศึกษาระบบทวิภาคี เน้นการจัดการศึกษาวิชาชีพ โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งไปเรียนแนวคิดทฤษฎี ในสถานศึกษาและอีกส่วนหนึ่งฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีคุณลักษณะพึงประสงค์ ทั้งนี้รูปแบบวิธีการจัดการศึกษาจะเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ การจัดการศึกษาในลักษณะนี้ มีข้อดีหลายประการ เช่น ผู้เรียนได้ฝึกทักษะอาชีพ ได้รับความรู้ทั้งทางด้านวิชาการและการทำงานในสถานประกอบการจริง และได้รับเงินค่าครองชีพด้วย สถานประกอบการจะมีภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งมีสิทธิในการคัดเลือกนักเรียนที่มีคุณภาพผลมีความสามารถตรงตามความต้องการ นักเรียนที่จบการศึกษาในระบบทวิภาคีมีความเชื่อมั่นในการทำงานมากกว่านักเรียนในระบบอื่น ๆ สถานประกอบการไม่ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมหรือทดลองงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของการพัฒนากำลังคนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การพัฒนาหลักสูตรโดยฐานสมรรถนะ

หลักสูตร (Curriculum) คือ โครงการ แผนข้อกำหนด หรือเอกสารที่จัดทำขึ้นประกอบด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้ที่จะพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถและเกิดการเรียนรู้ โดยส่งเสริมให้เอกัตบุคคลไปสู่ศักยภาพสูงสุดของตนเอง (กาญจนา คุณารักษ์, 2543) (Taba, 1962)

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ

(สาโรช โภษารักษ์, 2556)ความสามารถในการทำงานหรือการประกอบอาชีพนั้นต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ถ้าบุคคลใดมีความสามารถในการทำงานได้ เรียกว่า เป็นคนที่มีสมรรถนะในการทำงาน การสร้างเสริมให้คนมีความสามารถในการทำงานเป็นการสร้างสมรรถนะให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล และการออกแบบสมรรถนะ รวมถึงการฝึกอบรมคนให้มีความสมรรถนะสำหรับการทำงานจึงเป็นสาระสำคัญของการจัดการเรียนการสอน ระบบฐานสมรรถนะมี 2 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบของอังกฤษและระบบของสหรัฐอเมริกา โดยแต่ละระบบมีฐานแนวคิดและคุณลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้ง 2 ระบบ ไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และเมื่อได้ทำความเข้าใจทั้งสองระบบก็จะสามารถนำส่วนที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในบริบทที่ต้องการได้มากที่สุด (สาโรช โภษารักษ์, 2556)

หลักสูตรฐานสมรรถนะ เริ่มใช้มาตั้งแต่ปี 1970 ในสหรัฐอเมริกาและมีอีกหลายประเทศที่นิยมการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Training) เพื่อควบคุมคุณภาพบุคลากรในอาชีพต่าง ๆ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันกับนานาชาติ เช่น ประเทศออสเตรเลีย มี The National Training Board เป็นผู้กำหนดมาตรฐานสมรรถนะระดับชาติ ให้นโยบายและแนวทางการดำเนินงานฝึกอบรม โดยคาดหวังสิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะสามารถปฏิบัติได้เมื่อจบหลักสูตร เช่น การฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับอาชีพด้านการโรงแรม การท่องเที่ยว การจัดงานแสดงสินค้า

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ คือ ต้องการพัฒนาขีดความสามารถของผู้เรียนหรือผู้ปฏิบัติงาน ในสหรัฐอเมริกาคำว่า “สมรรถนะ” หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติภาระงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในสหราชอาณาจักร คำว่า “กำลังคนที่มีสมรรถนะ” หมายถึง คนที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างคงเส้นคงวา (Consistently) ทำงานได้ตามมาตรฐาน/ข้อกำหนดในการทำงาน ภายใต้อุปสรรคหรือเงื่อนไขของงานนั้น ดังนั้น การฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะ หมายถึง การใช้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานมาใช้เป็นฐานของการจัดฝึกอบรม หรือนำมาสมรรถนะมาเป็นส่วนหลักของเนื้อหาของการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ เรียกรูปแบบการฝึกอบรมในลักษณะ นี้ว่า “การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ” นอกจากนี้ยังมีการนำแนวคิดไปใช้สำหรับการพัฒนาหลักสูตรอีกด้วย เนื่องจากการจัดหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน และการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อใดมีหลักสูตร ย่อมมีการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมต้องอยู่ด้วยเสมอ ดังนั้น การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในแบบฐานสมรรถนะ ต้องมีกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ซึ่งเป็นข้อกำหนดความรู้ และทักษะ การนำความรู้และทักษะนั้น ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และเป็นที่คาดหวังว่าผู้เรียนจะสามารถปฏิบัติภาระงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ได้เมื่อเรียนจบหลักสูตร

2. การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดผลดียิ่งขึ้น หรือจัดหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มี การนำหลักสูตรเดิมมาเป็นพื้นฐานอยู่เลย ทั้งการวางจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การจัดเนื้อหาสาระวิชาการเรียนการสอน วิธีการวัดและประเมินผลและอื่นๆ ให้หลักสูตรบรรลุถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรใหม่ที่วางไว้ การพัฒนาหลักสูตรโดยการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรจะมีผลกระทบต่อความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ส่วนการปรับปรุงหลักสูตร คือ การปรับหลักสูตรโดยไม่เปลี่ยนแปลงแนวคิดพื้นฐานหรือรูปแบบของหลักสูตร เป็นการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเพียงบางส่วนเท่านั้น (Good, 1973) (Taba, 1962) (Saylor Alexander and Lewis, 1981)

รูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เนื่องจากรูปแบบหลักสูตรเปรียบเสมือนพิมพ์เขียว ที่ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร (บุญเลี้ยง มุมทอง, 2553) รูปแบบในการพัฒนาหลักสูตร มีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังนี้

(Tyler Ralph W., 1949) ได้กล่าวไว้ รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่ได้รับการยอมรับและรู้จักกันดีในชื่อของวิธีแนวทาง – จุดหมายปลายทาง มีหลักการว่า รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรและการสอน ควรคำนึงถึงมุ่งหมายทางการศึกษา สถานศึกษาต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ประสบการณ์ทางการศึกษาอะไรบ้าง ขณะที่ Taba (1962: 12–13) มีความเชื่อว่า ผู้สอนควรเป็นผู้ออกแบบหลักสูตรมากกว่า คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรจะประกอบด้วยขั้นตอน การวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นของผู้เรียนและสังคม รวมทั้งธรรมชาติของความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียนและสังคม Saylor and Lewis (1981: 24) นำเสนอแบบจำลองในการพัฒนาหลักสูตรประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ จุดหมาย วัตถุประสงค์และขอบข่ายที่ต้องการพัฒนา การออกแบบหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินหลักสูตร (เครือวัลย์ ลีหม่อภิชาติ, 2531) กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การเลือกการจัดเนื้อหาวิชาและเทคนิคการฝึก อบรม การนำเอาหลักสูตรไปใช้ การประเมินผลหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตร และ (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2543) เสนอรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรไว้ว่า คือ การกำหนดจุดมุ่งหมาย หลักการ โครงสร้าง และการออกแบบหลักสูตร การยกย่องเนื้อหาสาระแต่ละกลุ่มประสบการณ์ แต่ละหน่วยการเรียนและรายวิชา การนำหลักสูตรที่พัฒนาแล้วไปทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

สรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรมุ่งที่จะพัฒนาผู้เรียนได้ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และทักษะความชำนาญ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ปฏิรูปคน ปฏิรูปการศึกษา ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้รอบรู้รอบด้าน เริ่มตั้งแต่การ

วางแผนหลักสูตรและการออกแบบหลักสูตร โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานต่างๆเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ของหลักสูตรนั้นๆ ตลอดจนการจัดหลักสูตร ด้วยนำเอาหลักสูตรไปใช้เมื่อนำหลักสูตรไปใช้ สุดท้ายก็ต้องมีการประเมินผลหลักสูตรเพื่อหาข้อดีและข้อบกพร่องของหลักสูตรนั้นแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมต่อไป

สถาบันการศึกษากับการพัฒนาหลักสูตรใหม่

จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลจากสถาบันการศึกษา พบว่า หลักสูตรใหม่โดยตรงยังไม่เป็นที่แพร่หลาย ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพเป็นเพียงรายวิชาภายใต้หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวและการโรงแรม ปัจจุบันมีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมใหม่ มีเปิดสอนเพียง 9 แห่ง เป็นหลักสูตรระดับอุดมศึกษา จำนวน 8 แห่ง และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 แห่ง แสดงได้ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงรายชื่อสถาบันและหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมใหม่

ชื่อสถาบันการศึกษา	ชื่อหลักสูตร/คณะที่สังกัด
1. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประชุม นิทรรศการ และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล คณะวิทยาการจัดการ
2. มหาวิทยาลัยศิลปากร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์ คณะวิทยาการจัดการ
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและอีเว้นท์ คณะวิทยาการจัดการ
4. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและธุรกิจใหม่ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว
5. วิทยาลัยดุสิตธานี	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการไมซ์และอีเวนต์ส์ คณะอุตสาหกรรมบริการ ภาควิชาการท่องเที่ยว
6. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการประชุมนิทรรศการและกิจกรรมพิเศษ คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
7. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการอีเว้นท์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	หลักสูตรบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการจัดการการประชุมและนิทรรศการ คณะวิทยาการจัดการ
9. วิทยาลัยพาณิชยการบางนา	หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขางานการประชุมและนิทรรศการ ระบบทวิภาคี

จากการวิเคราะห์หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ข้างต้น พบว่า โครงสร้างหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอน ระดับอุดมศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ประกอบด้วย หมวดวิชาสามัญหรือกลุ่มวิชาพื้นฐาน ประมาณ 30 – 35 หน่วยกิต หมวดวิชาเฉพาะด้านหรือกลุ่มวิชาชีพ ประมาณ 96 – 102 หน่วยกิต แบ่งเป็นกลุ่มวิชาแกนและกลุ่มวิชาเอก หมวดวิชาเลือกเสรี ให้เรียนไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต และการฝึกงาน ส่วนใหญ่ทั้งสถาบันการศึกษารัฐและเอกชน มีรายวิชาฝึกงานหรือโครงการสหกิจ จำนวน 6 หน่วยกิต ยกเว้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีรายวิชาสหกิจ จำนวน 9 หน่วยกิต และจากการศึกษาและสำรวจข้อมูลรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะที่ประกอบด้วย กลุ่มวิชาแกน กลุ่มวิชาเอก คือ วิชาเฉพาะด้านวิชาพื้นฐานวิชาชีพและวิชาชีพที่มุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานได้ ของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย และหลักสูตรการเรียนการสอน/หลักสูตรการฝึกอบรมของต่างประเทศ สรุปได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 รายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์

หมวดวิชาเฉพาะ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		
ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว/ บริการ	✓		✓	✓	✓					✓	✓	
การจัดการประชุมและท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัล	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	
การจัดการนิทรรศการและแสดงสินค้า	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓	✓
การตลาดสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓
โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓
การจัดการสถานที่จัดงานและที่พัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
การท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์ อย่างยั่งยืน	✓											
การจัดการกิจกรรมพิเศษ	✓				✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
นวัตกรรมและเทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการ การจัดการการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓	
การจัดการความเสี่ยงและวิกฤต สำหรับการ ท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓		✓	✓					✓	✓	✓
สัมมนาในอุตสาหกรรมไมซ์/บริการ	✓			✓	✓		✓	✓				
การวิจัยทางการท่องเที่ยวและไมซ์	✓				✓	✓				✓		

หมวดวิชาเฉพาะ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การเป็นผู้ประกอบการและแนวคิดในการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเวนต์อย่างสร้างสรรค์		✓				✓						
การวางแผนโครงการและการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดงานนิทรรศการและงานอีเวนต์		✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓
การเจรจาต่อรองและการบริหารความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย		✓					✓			✓		✓
การจัดการด้านความปลอดภัยและ การรักษาความปลอดภัยในงานอีเวนต์		✓							✓	✓		
การจัดการงานพิธีการ		✓									✓	
การจัดการสิ่งแวดล้อมในการจัดงานนิทรรศการ และงานอีเวนต์		✓			✓				✓			
กฎหมายเกี่ยวกับงานไมซ์/ศุลกากร		✓			✓	✓	✓		✓	✓		
การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจเน้นการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเวนต์		✓			✓							
นวัตกรรมจัดการไมซ์ และงานเทศกาล			✓								✓	
การบริหารและเทคนิคการสื่อความหมายสำหรับอีเวนต์และไมซ์ (ประชาสัมพันธ์)			✓	✓						✓	✓	✓
ความรู้เกี่ยวกับงานบริการอาหารเครื่องดื่ม			✓	✓			✓	✓	✓			✓
การตลาดดิจิทัลเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจไมซ์					✓	✓						
กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับธุรกิจการจัดการประชุม นิทรรศการ และกิจกรรมพิเศษ				✓	✓				✓		✓	
การวางแผนเชิงกลยุทธ์อุตสาหกรรมไมซ์/จุดหมายปลายทาง									✓			✓

ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

1 = ม. สงขลานครินทร์ 2= ม. ศิลปากร 3 = ม. ขอนแก่น 4= ม.ดุสิตธานี

5 = ม. หอการค้าไทย 6= ม. กรุงเทพ 7 = ม. แสตมฟอร์ด

8. Hong Kong Polytechnic University (David L. Jones, 2010)

9. framework for the development of courses in MICE (Fenich and Hashimoto, 2010)

10. Shanghai Second Polytechnic University (Xuehui and Jie, 2011)

11. Event management curriculum in Korea (Lee et al., 2009)

12. Canadian Tourism Human Resource Council, 2011

ในส่วนองระดับอาชีวศึกษามีเพียง 1 แห่ง คือ วิทยาลัยพาณิชยการบางนา เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขางานการประชุมและนิทรรศการ ใช้ระบบทวิภาคี ซึ่งเป็นเรียนทฤษฎีในวิทยาลัยฯ เรียนปฏิบัติ ฝึกวิชาชีพและปฏิบัติจริงในสถานประกอบการตลอดหลักสูตร โดยนักเรียนจะต้องเป็นพนักงานฝึกหัดของสถานประกอบการด้วย

การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานทางวิชาชีพไมซ์

สสพ. เร่งปั้นบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในภาคบริการและภาคแรงงานจำนวนกว่า 20,000 คนภายในปี 2564 สสพ.จึงได้ดำเนินการตามแผนแม่บท 5 ปี ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐานอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเฉพาะการส่งเสริมองค์การและบุคลากรสู่มาตรฐานสากล เร่งผลิตบุคลากรคุณภาพ พัฒนาผู้เชี่ยวชาญการศึกษาด้านไมซ์ เนื่องจากการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้ยั่งยืนแข่งขันกับนานาชาติได้นั้น ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรในองค์การ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2558)

(นิชาภา ยศวีร์, 2560) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ กล่าวว่า สสพ.ได้พัฒนาแคมเปญ MICE Academy – Creating Future MICE Leaders ภายใต้ 3 กลยุทธ์หลัก คือ

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาเนื้อหา (Content) ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำหลักสูตรและพัฒนหลักสูตรไมซ์มาตรฐานสากลและวิชาการบริหารและการจัดการด้านอีเว้นท์ (Event 101) เพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอนป้อนสู่ภาคการศึกษาไมซ์ทั่วประเทศ ทั้งในระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา กว่า 60 แห่ง และอาชีวศึกษา 47 แห่ง และนอกจากนี้ยังพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้เพิ่มเติมในรูปแบบหนังสือกรณีศึกษาไมซ์ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ในแต่ละสาขาของธุรกิจไมซ์ รวมทั้งจัดทำร่างคู่มือมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาไมซ์และอีเว้นท์ (มคอ.1) เพื่อส่งต่อให้กับสถาบันที่เข้าร่วมโครงการหลักสูตรไมซ์ นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและเกิดการต่อยอดเปิดเป็นภาควิชาไมซ์ ในส่วนภาคอาชีวศึกษาได้ผลักดันการสร้างและการขยายกลุ่มอาชีพที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสำหรับกลุ่มอาชีพไมซ์ (กรอ.อศ กลุ่มไมซ์) พร้อมกันนี้ยังเปิดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการจัดประชุมและนิทรรศการใน 5 สถาบันอาชีวศึกษา โดยเปิดสอนในปีการศึกษา 2560 ตั้งเป้าต่อปีผลิตบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่ที่มีคุณภาพและเป็นมืออาชีพในระดับอุดมศึกษาจำนวน 4,000 คน และในระดับอาชีวศึกษาในปี 2563 จำนวน 1,000 คน

กลยุทธ์ที่ 2 การสร้างเครือข่าย (Connection & Network) ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล ภายใต้โครงการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนการศึกษาไมซ์ในต่างประเทศ (Roadshow-Academic

Exchange Program) ในปัจจุบัน สสปน. มีหน่วยงานพันธมิตรด้านการศึกษาไมซ์จากต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 8 ประเทศ 49 องค์การ เช่น ประเทศออสเตรเลีย สาธารณรัฐประชาชนจีน เขตปกครองพิเศษฮ่องกง ประเทศญี่ปุ่น และประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ยังมีโครงการพัฒนาเครือข่ายด้านการศึกษาไมซ์ (MICE Academic Cluster) ศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญด้านองค์ความรู้ไมซ์ (MICE Coach) ในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร องค์ความรู้และร่วมพัฒนาบุคลากร กระจายความคล่องตัว เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างสรรค์กิจกรรมการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างยั่งยืน และโครงการเชื่อมโยงบัณฑิตสู่สายอาชีพไมซ์ ส่งเสริมและผลิตบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานในสายอาชีพไมซ์

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้างภาคการศึกษา ยกร่างมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี (มคอ. 1) พัฒนาสาขาวิชาไมซ์และสาขาวิชาอีเว้นท์ เพื่อรองรับมาตรฐานการศึกษาไทย อีกทั้งโครงการผลักดันและพัฒนา “อาชีพะ ผีมือชน คนสร้างชาติ” ในคณะอนุกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (อ.กรอ.อศ.) สสปน. ได้รับการมอบหมายจากกระทรวงศึกษาธิการในการร่วมพัฒนากลุ่มอาชีพไมซ์ในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทย มีแผนพัฒนาผลักดัน 5 สถาบันอาชีวศึกษานำร่องเปิดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาสาขาการจัดการประชุมและนิทรรศการ

การส่งเสริมพัฒนาด้านการจัดการศึกษาในหลักสูตรไมซ์

จากภาวะการผลิตบัณฑิตในปัจจุบัน พบว่า นักเรียนที่เข้าเรียนต่อในอาชีวศึกษามีจำนวนลดน้อยมาก กระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดนโยบายด้านการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้ตรงความต้องการของประเทศ เพื่อให้เกิดพลังการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ตลอดจนผลิตคนอาชีวะให้ตรงกับทิศทางการพัฒนาประเทศ วางแผนในการกำหนดความต้องการของทุกภาคอุตสาหกรรม โดย “อุตสาหกรรมไมซ์” ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มอาชีพที่ต้องเร่งพัฒนา เพราะเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีความต้องการสูง เป้าหมายของการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา คือ มุ่งเน้นให้นักเรียนศึกษาต่อในระดับ ปวส. เข้าเรียนในระบบทวิภาคี คือ เข้าเรียนและฝึกงานกับสถานประกอบการ โดยตรง (นพรัตน์ เมธาวีกุล, 2559)

กระทรวงศึกษาธิการได้แต่งตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (กรอ.อศ.) และคณะอนุกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนในระดับอาชีวศึกษากลุ่มอาชีพ (อ.กรอ.อศ.) คาดหวังว่า กรอ.อศ. และ อ.กรอ.อศ. จะช่วยเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและช่วยแก้ปัญหากำลังคนด้านอาชีวะ ในการผลิตกำลังคนด้านอาชีวะในภาพรวมของประเทศ ให้ตรงกับความต้องการของภาคเอกชน ทิศทางการพัฒนาประเทศ

ตลอดจนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และมีการเตรียมมาตรการเกี่ยวกับการทำงาน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่มีแรงจูงใจมากพอ เพื่อไม่ให้แรงงานหนีไปทำงานในประเทศอื่น

สสพ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ให้การส่งเสริมพัฒนาทางการศึกษาไม่ซ์ และมีพันธมิตรจากอาชีวศึกษาทั่วประเทศ จำนวน 30 แห่ง ลงนามความร่วมมือในการนำหลักสูตรไม่ซ์มาตรฐานสากลไปเป็นสื่อการเรียนการสอน จึงได้แต่งตั้ง นางนิชภา ยศวีร์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไม่ซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เป็นประธานคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษากลุ่มอาชีพไม่ซ์ เพื่อสนับสนุนการทำงานของ กรอ.อศ. และมี นายปฏิเวธ พิงอุบล ผู้อำนวยการวิทยาลัยพาณิชย์การบางนา เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่กำหนดความต้องการกำลังคนในแต่ละกลุ่มอาชีพในทุกระดับ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการผลิตกำลังคนระดับอาชีวศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนการกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพ การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะวิชาชีพเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ และร่วมผลักดันให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาได้รับค่าตอบแทนตามสมรรถนะ ส่งเสริมการขยายยกระดับอาชีวศึกษาทวิภาคี ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของครูอาชีวศึกษาและครูฝึกในสถานประกอบการร่วมแก้ไขปัญหาการขาดแคลนกำลังคนของประเทศเป็นการเร่งด่วน ทั้งในส่วนของแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว ส่งเสริมและสนับสนุนการปรับภาพลักษณ์อาชีวศึกษา สนับสนุนการยกระดับคุณภาพอาชีวศึกษาไทยไปสู่มาตรฐานอาเซียนและมาตรฐานสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จากการสนับสนุนของทั้งภาครัฐ ความร่วมมือของหน่วยงานและสถานศึกษา ทั้งการกำหนดกรอบมาตรฐานการศึกษาการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ การตั้งหน่วยงานและคณะกรรมการต่าง ๆ ในการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไม่ซ์นั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไม่ซ์อย่างเป็นระบบ เนื่องจากสมรรถนะของบุคลากรมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโต ความสามารถทางการแข่งขัน ดังนั้น การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไม่ซ์ ควรต้องศึกษาถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

ผู้ที่ริเริ่มการใช้คำว่าสมรรถนะ (Competency) คือ David McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท Hay McBer โดยได้เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี ค.ศ.1970 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคคลในองค์การกับคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์การ ซึ่งสมรรถนะของบุคคลและคุณลักษณะไม่อาจทำนายได้จากการวัดความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา (IQ)

และการทดสอบบุคลิกภาพ เพราะการทดสอบดังกล่าวไม่อาจสะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ และ David C. McClelland ได้เสนอแนวคิดและแบบประเมินแบบใหม่ เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ที่ปัจจุบันเรียกว่า สมรรถนะ Richard Boyatzis ได้นิยามคำว่าสมรรถนะว่า เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่ฝังอยู่ภายในตัวบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และในปี ค.ศ.1994 Gary Hamel and C.K.Prahalad ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก ว่าคือความสามารถหลักของธุรกิจ ปัจจุบันองค์การชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานกันอย่างแพร่หลาย (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2555) (เทือน ทองแก้ว, 2550) จากการสำรวจพบว่า มีบริษัท 708 แห่ง ชำนาญทั่วโลก นำสมรรถนะหลักมาเป็น 1 ใน 25 เครื่องมือในการบริหารงาน และเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก จรรยาบรรณและจริยธรรมขององค์การ (Corporate Code of Ethics) และกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการที่ศึกษา เรื่อง Competency ให้คำจำกัดความที่แตกต่างกัน เช่น “ขีดความสามารถ” “สมรรถนะ” หรือ “ศักยภาพ” และให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายดังนี้

(McClelland, 1973) ให้ความหมายว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ/แรงจูงใจ (Attitude/Motive)

Boyatzis (1982: 58) ผู้ที่ผลักดันในแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ เข้ามาอยู่ในสาขาวิชาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะเบื้องต้นที่อยู่ภายในบุคคล หมายรวมถึง แรงจูงใจ คุณลักษณะ ทักษะ มโนทัศน์ต่อตนเอง บทบาททางสังคม และความรู้ที่บุคคลต้องนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และยังระบุว่าในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เกิดจากบุคคลที่มีความสามารถเป็นพื้นฐาน สอดคล้องกับความต้องการในงาน และสภาพแวดล้อมขององค์การ

Spencer and Spencer (1993: 9) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะส่วนลึกอยู่ในตัวของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลกับประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐาน การทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมในงานหรือสถานการณ์

Dales and Hes (Dales, 1995) กล่าวถึง สมรรถนะว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศหรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า และความหมายของคำว่า สมรรถนะในด้านอาชีพว่า หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตาม

มาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ ขณะที่ (O' Hagan, 1996) ให้แนวคิดที่ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่คนสามารถถ่ายทอด หรือเคลื่อนย้ายไปตามสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

(ประจักษ์ ทรัพย์อุดม, 2550) ให้ความหมายว่าสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ต่างๆ ออกมา และพฤติกรรมนั้นมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องความรับผิดชอบ สมรรถนะเกิดได้จาก 3 ทาง คือ 1) เกิดจากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรม เรียนรู้และพัฒนา ทั้งนี้ (วิวัฒนา พัฒนพงศ์, 2547) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความ สามารถในการปรับและใช้กระบวนการทัศน พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และ (อึ้งรังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) กล่าวว่า คือ สมรรถนะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ได้ให้ความหมายของ คำว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร

ความหมายของคำว่า สมรรถนะข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมดีที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐาน หรือสูงกว่าได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ซึ่งกลุ่มของพฤติกรรมที่ดีสะท้อนออกมา ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยกลุ่มพฤติกรรมที่ถูกนำมาใช้จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย สรุปได้ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 องค์ประกอบตามความหมายของสมรรถนะที่ส่งผลต่อลักษณะพฤติกรรมของบุคลากร

นักวิชาการ	สมรรถนะประกอบด้วย
David C. McClelland (1973)	ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ/แรง จูงใจ
Boyatzis (1982, 58)	แรงจูงใจ คุณลักษณะ ทักษะ มโนทัศน์ต่อตนเอง บทบาททางสังคม และความรู้
Spencer and Spencer (1993, 9)	ความรู้ ทักษะด้านวิชาชีพและคุณลักษณะ
Dales and Hes (1995, 80)	ความรู้ ทักษะ และค่านิยม
ประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2550, 3)	ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล
চারঙ্গী คังคาสวีสดี (2550, 6)	ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือ คุณลักษณะ
วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547, 33)	พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (2548)	ความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ

ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยตัวแบบสมรรถนะ ที่มีการกล่าวถึงไว้อย่างแตกต่างหลากหลาย เพื่อความเข้าใจในเรื่องของสมรรถนะจึงขอกล่าวถึงตัวแบบ ดังต่อไปนี้

1. โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ตามหลักแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland: 1973) กล่าวว่าองค์ประกอบของสมรรถนะ มี 5 ส่วน คือ

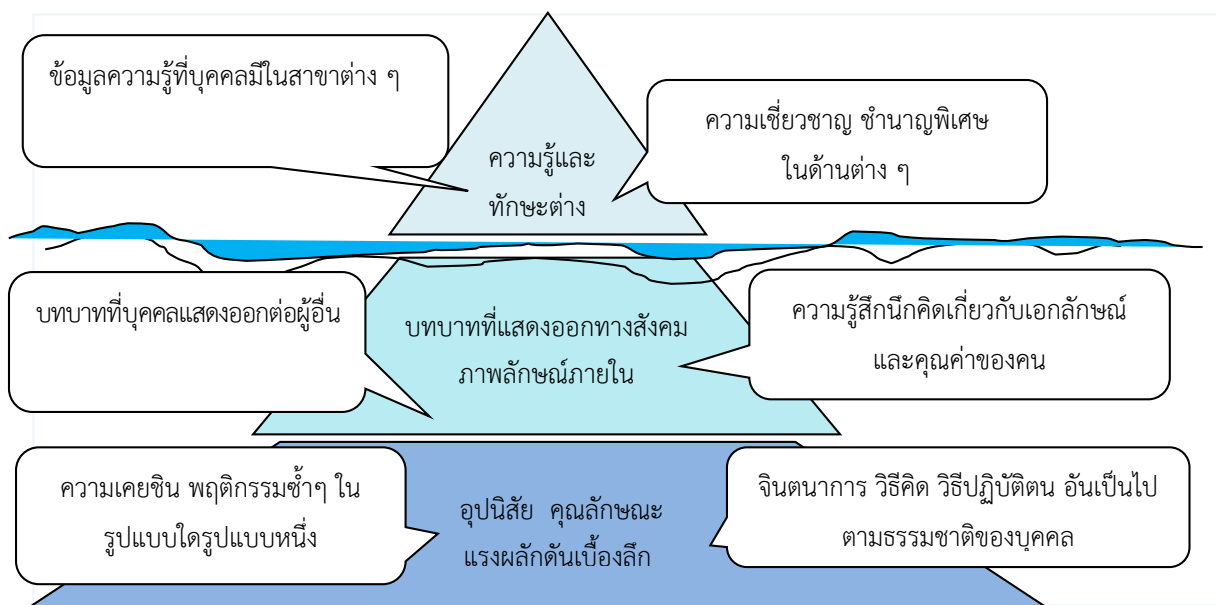
1.1 ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญของงาน เช่น ความรู้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.2 ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะเกิดขึ้นได้จากพื้นฐานทางความรู้ที่มีอยู่ และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ ความคิดเห็น ค่านิยม ทัศนคติ สิ่งที่คุณค่าเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจ

1.4 ลักษณะบุคลิกประจำตัว คือ สิ่งที่อยู่ถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ความเป็นผู้นำ

1.5 แรงจูงใจ/เจตคติ คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ



ภาพที่ 9 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง ตามแนวคิดของ McClelland
ที่มา: ปรับปรุงจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547

จากภาพที่ 9 ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ ซึ่งสังเกตเห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ คุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งมองเห็นได้ยาก พัฒนาได้ยาก แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก

1. ตัวแบบของ Lyle M. Spencer Jr. and Signe M. Spencer แสดงถึงคุณลักษณะภายในของแต่ละบุคคลที่ประกอบกันขึ้นเป็นสมรรถนะ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ ทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่งเป็น สมรรถนะพื้นฐานที่ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้

1.2 สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งสมรรถนะในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นในการใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) ที่จะช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่พิเศษในงาน (Spencer, 1993)

ทั้งนี้ในการกำหนดตัวแบบสมรรถนะนั้น ไม่มีรูปแบบที่ตายตัวขึ้นกับลักษณะขององค์การ ความต้องการและวัตถุประสงค์การนำไปใช้ โดยปกติแล้วสมรรถนะของบุคลากรหนึ่งคนควรประกอบด้วย สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะหรือพฤติกรรมร่วมที่ทุกคนในองค์การพึงมี สมรรถนะทางการบริหาร หมายถึง คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์การ และสมรรถนะทางเทคนิค หมายถึง ความรู้ ทักษะด้านวิชาชีพ ที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติเพื่อให้งานของตนบรรลุผลสำเร็จ แตกต่างกันตามลักษณะงาน (จิระประภา อัครบวร, 2553)

ประเภทของสมรรถนะ

การจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ทรรศนะที่หลากหลาย ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546: 259) แบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาสะท้อนให้เห็นถึง ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ความเชื่อและลักษณะนิสัยของคนในองค์การที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์การได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง ลักษณะ บุคลิกของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ทักษะคิด ความเชื่อ ทักษะ ความรู้ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง ลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ทักษะคิด ความเชื่อ ความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น

(จิระประภา อัครบวร, 2549) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก คือ พฤติกรรมที่ดี ที่ทุกคนในองค์การต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ

2. สมรรถนะบริหาร คือ คุณสมบัติ ความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมี ในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์การ

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค คือ ทักษะ ด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ

(เทียน ทองแก้ว, 2545) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะมี 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะส่วนตัวที่แต่ละบุคคลมีเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ยากต่อการลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับความสามารถในการทำงานตามตำแหน่งที่ได้รับ เป็นบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษที่ต้องการเฉพาะองค์กรนั้น ๆ

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องสามารถทำได้ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. สมรรถนะในการทำงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานที่เหมือนแต่อาจต้องการความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

(R. E. Boyatzis, 2008) กล่าวว่า ผู้นำ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการทำงานเป็นเลิศแตกต่างจากผู้อื่นจำเป็นต้องมีสมรรถนะทั้ง 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Abilities Competencies) ประกอบด้วย ประสบการณ์ ความชำนาญในงาน ความรู้ทั่วไปในงาน ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ขั้นพื้นฐาน ความจำ การให้เหตุผลเชิงอนุมาน

กลุ่มที่ 2 สมรรถนะที่ทำให้มีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Outstanding Competencies) ประกอบด้วย ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ คิดอย่างเป็นระบบ ความฉลาดทางอารมณ์ รวมถึง การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง ความฉลาดทางสังคม รวมถึง การตระหนักรู้เกี่ยวกับสังคม การบริหารความสัมพันธ์ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ การทำงานเป็นทีม

(Hamel, 1994) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลักขององค์การ เป็นกลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจ และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และผู้บริหารจงใจสร้างและกำหนดขึ้น

2. สมรรถนะหลักของบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น

สรุปได้ว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสมรรถนะที่บุคลากรในองค์การจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดหรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม สมรรถนะองค์การ หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การหรือธุรกิจนั้น และสมรรถนะตามสายตำแหน่งงาน เป็นสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานนั้น ๆ บุคลากรควรมีสมรรถนะทั้ง 3 กลุ่มนี้ เพื่อจะทำได้ปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปการแบ่งประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการ	ประเภทของสมรรถนะ
Boyatzis (2008, 5-12)	แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน ประสบการณ์ ความชำนาญ ความรู้ทั่วไปในงาน และความสามารถในการเรียนรู้ กลุ่มที่ 2 สมรรถนะที่ทำให้มีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น คือ ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ คิดอย่างเป็นระบบ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความฉลาดทางสังคม
Hamel and Prahalad (1994)	แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. สมรรถนะหลักขององค์กร เป็นกลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจ และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน 2. สมรรถนะหลักของบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น
ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546: 259)	แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. สมรรถนะหลัก บุคลิกลักษณะโดยรวมของคนในองค์กร ที่ส่งเสริมสนับสนุนในองค์การบรรลุเป้าหมาย 2. สมรรถนะตามสายงาน บุคลิกลักษณะที่ส่งเสริมให้คนนั้น ๆ ปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3. สมรรถนะส่วนบุคคล บุคลิกลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นมีความสามารถโดดเด่นกว่าคนทั่วไป เป็นความสามารถพิเศษส่วนบุคคล
จิรประภา อัครบวร (2549)	แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. สมรรถนะหลัก พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี 2. สมรรถนะบริหาร ความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรต้องมี 3. สมรรถนะเชิงเทคนิค ทักษะ ด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ
เทียน ทองแก้ว (2545: 35 - 43)	แบ่งสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท คือ 1. สมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ 2. สมรรถนะเฉพาะงาน สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว

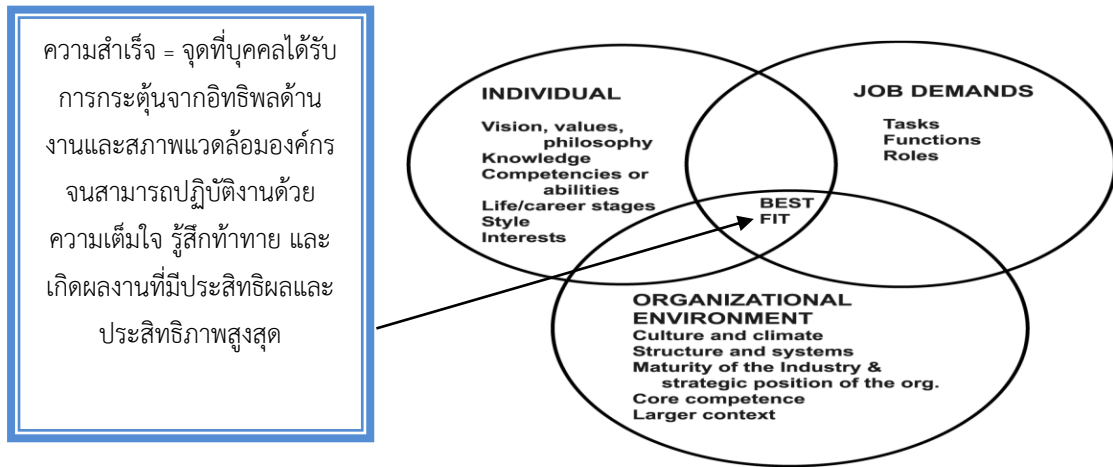
นักวิชาการ	ประเภทของสมรรถนะ
	3. สมรรถนะองค์การ ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น 4. สมรรถนะหลัก ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5. สมรรถนะในงาน ความสามารถของบุคคลที่มีตามตำแหน่งหน้าที่

ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

สมรรถนะของบุคลากรกับความสำเร็จขององค์การ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะบุคคลส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งองค์การที่มีประสิทธิผลจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

(R. E. Boyatzis, 1982) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ กับผลลัพธ์ขององค์การไว้ในทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์การ แสดงให้เห็นว่า ผลงานที่ดีเลิศขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสามประการคือ บุคคล งาน และองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ วิสัยทัศน์ ปรัชญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละคน จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการในบทบาท ภารกิจและหน้าที่เฉพาะของงานกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเติบโตขององค์การ ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามประการสามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์การ และส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ ความสามารถในการแข่งขันขององค์การได้ ลักษณะของความสัมพันธ์ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 A Model of Effective Job Performance

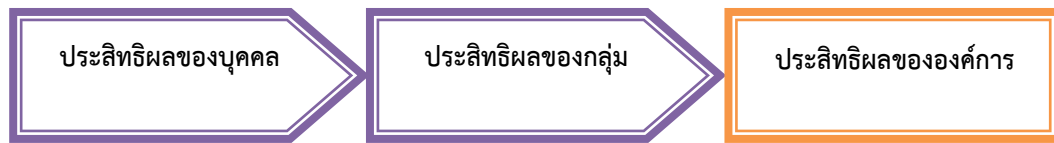
ที่มา: Boyatzis, R.E., *The Competent Manager*, (New York: McGraw-Hill, 1982)

(Gibson, 1997) เห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กร เกิดจากความสัมพันธ์ของประสิทธิผล 3 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของบุคคล (Individual Effectiveness) คือ การที่สมาชิกหรือพนักงานขององค์กรปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งหน้าที่ของงานพนักงานปฏิบัตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์กร

2. ประสิทธิภาพของกลุ่ม (Group Effectiveness) คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกันภายในสมาชิกของกลุ่มทั้งหมด โดยประสิทธิภาพของกลุ่มแสดงถึงการรวมตัวกัน การร่วมมือร่วมใจ การช่วยเหลือกันของบุคคลที่มีลักษณะมากกว่าการรวมตัวกันแบบธรรมดา

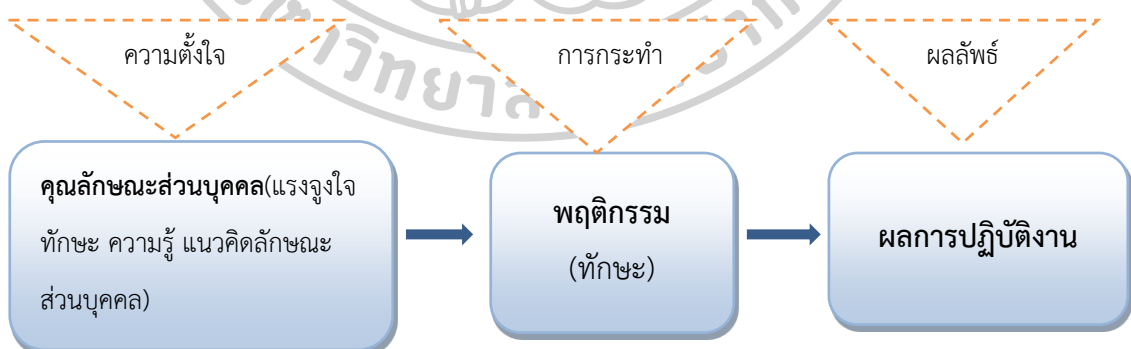
3. ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) คือการประกอบกันของบุคคลและกลุ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร จึงประกอบด้วยประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม ที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าผลรวมจากส่วนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร คือ ประสิทธิภาพของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล ในขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม ความสัมพันธ์ทั้ง 3 ระดับนี้ จะมีพลังร่วมที่ทำให้ประสิทธิผลของกลุ่มมีมากกว่าผลรวมของประสิทธิผลของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับของ Gibson และคณะ มีลักษณะดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ
ที่มา: Gibson, J.L. Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H., *Organizational Behavior, Structure, Process*, (Boston: McGraw-Hill, 1997)

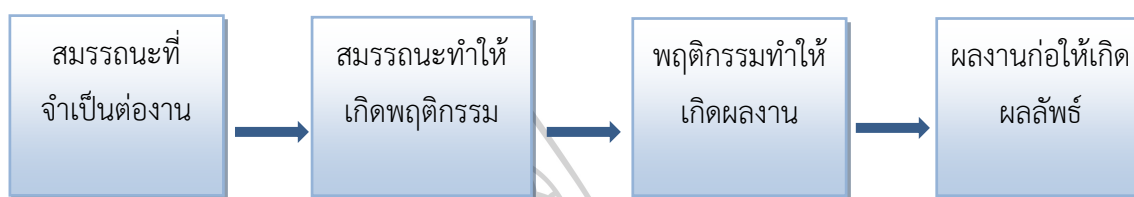
จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลระดับของบุคคลนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มและองค์การ การที่บุคลากรแต่ละคนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่งานเฉพาะของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ถ้าร่วมมือร่วมใจในการทำงานแล้ว กลุ่มและองค์การก็จะมีประสิทธิผลไปด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากปราศจากประสิทธิผลของบุคคล (Lawless, 1979)

(Spencer, 1993) ได้อธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะและสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงานไว้ว่า โดยสมรรถนะประกอบด้วยเจตนา ซึ่งเป็นแรงผลักดันด้านแรงจูงใจและลักษณะนิสัยที่ส่งผลทำให้เกิดการกระทำที่น่าจะไปสู่ผลลัพธ์ พฤติกรรมที่ปราศจากเจตนาไม่ถือว่าเป็น สมรรถนะ เป็นลักษณะของความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผล ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 ความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลของสมรรถนะ
ที่มา: Spencer, L.M. and Spencer, *Competence at work: Models for Superior Performance*, (New York: John & Sons, 1993).

จากแนวคิดของ Spencer และ Spencer แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ซึ่งเป็นที่มาของสมรรถนะบุคคล มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงาน นอกจากนี้ สมรรถนะ จะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงานและนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ (สฤัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงานและผลลัพธ์
ที่มา: สฤัญญา รัศมีธรรมโชติ, *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*, (กรุงเทพฯ: สิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน), 2548)

ประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์

การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อภารกิจของทั้งบุคลากรและประโยชน์ต่อองค์การ ดังนี้

1. บุคลากรภายในองค์การ ทำให้ 1) ทราบระดับสมรรถนะของตนเอง ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง 2) ทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐานหรือพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังให้ตนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไร สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์การ และ 3) ทราบเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพของตนเองและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมาย

2. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน ทำให้ 1) ทราบถึงสมรรถนะที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย 2) ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของ ตนเป็นรายบุคคล และ 3) ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงาน ให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ

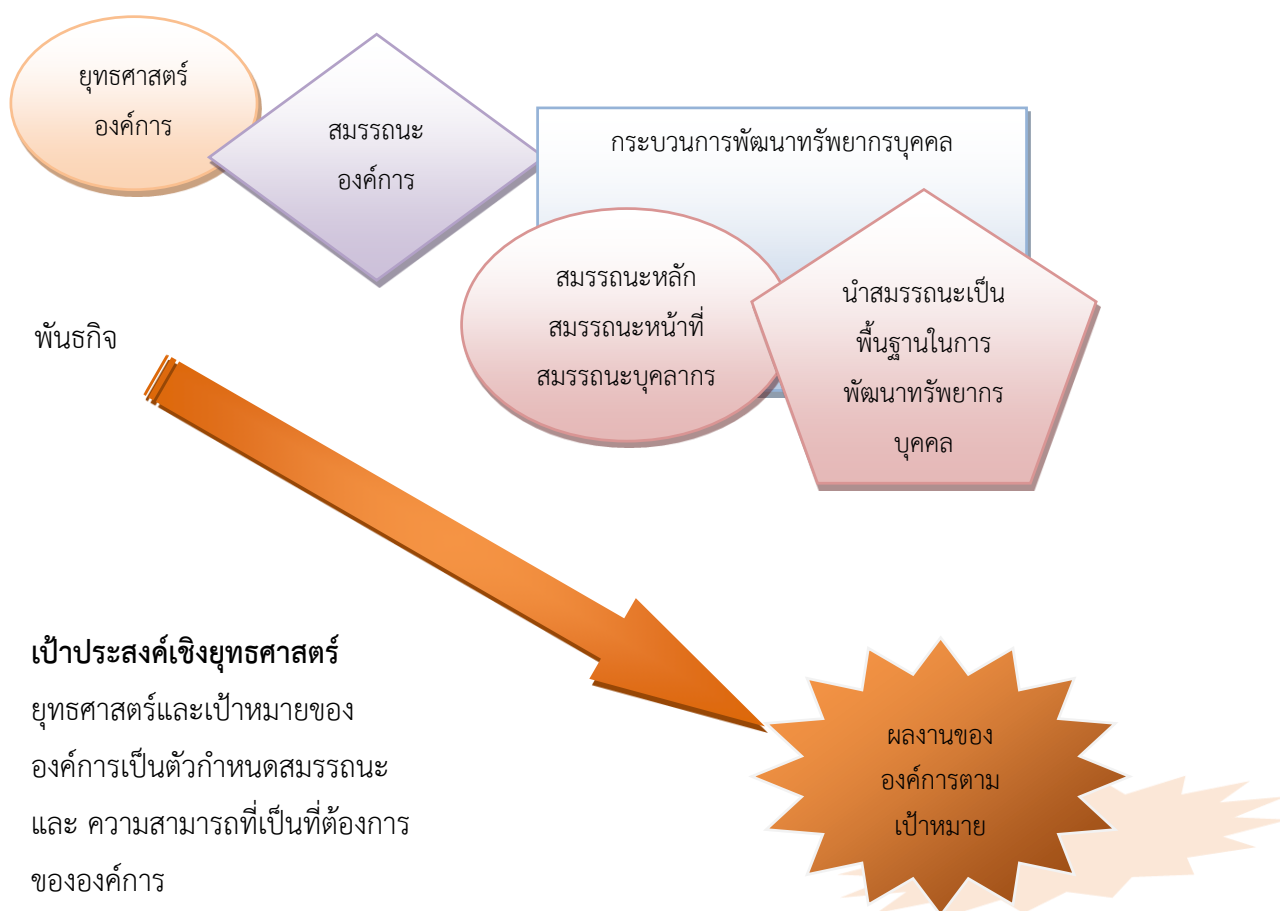
3. ผู้บริหารระดับสูง ทำให้ 1) สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์การมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน 2) ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์การบรรลุ

เป้าหมายในการดำเนินงาน 3) ช่วยให้สามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคลากรในองค์กรนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และ 4) ใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน

การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (competency model) จะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) ค่านิยม (values) ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพที่ 14

วิสัยทัศน์ ค่านิยม



ภาพที่ 14 การสร้างรูปแบบสมรรถนะ

ที่มา: ปรับปรุงจาก สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) ; อานนท์ ศักดิ์วรวิญญู (2547: 62) ; ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2555)

จากภาพที่ 14 จะเห็นความสอดคล้องของสมรรถนะไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกัน ความสอดคล้องกันนี้จะช่วยให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเริ่มจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือค่านิยม สู่เป้าหมายขององค์การ และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์การ จากนั้นจึงมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การว่ามีอะไรบ้าง จะใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จะผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย จากสมรรถนะหลักก็มาพิจารณาสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคคลในองค์การตามตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคคล สมรรถนะของบุคคลกับสมรรถนะหน้าที่จะไปในทางเดียวกัน งานต่าง ๆ ก็จะไปในทางเดียวกัน และถ้ามองในทิศทางกลับกันสมรรถนะหลักจะมาจากสมรรถนะของแต่ละคน สุดท้าย คือ การนำระบบสมรรถนะไปเป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์การ เช่น การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การวางแผน การสืบทอดตำแหน่งงาน และการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคลากรขององค์การมีสมรรถนะสูงขึ้นก็จะทำให้ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้องค์การมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ การนำผลการปฏิบัติงานใช้การประเมินผลงาน สามารถนำหลักการในการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ (Balance Scorecard) และหลักของการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ ดังความสัมพันธ์ในระบบบริหารการปฏิบัติงาน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545) (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547) (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547) (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2555)

จากสถานการณ์ความเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ ปัญหาความขาดแคลนแรงงานทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ความไม่สอดคล้องกันของการจัดการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่ไม่สามารถผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ การศึกษาความต้องการสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างลึกซึ้ง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

สมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

การสร้างสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการ

จากแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ และคุณลักษณะพึงประสงค์ของอุตสาหกรรมไมซ์ การพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการให้มีคุณลักษณะตามที่ต้องการ พบว่าโดยส่วนมากจะศึกษาในมุมมองของการสร้างสมรรถนะแบบ KSA (Phelan & Mills, 2011) มีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ (K: Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษา เรียนรู้ อบรมในสถาบัน การศึกษา ซึ่งอาจจะตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่ หรืออาจไม่ตรงทีเดียว แต่ก็อาจจะใช้ประยุกต์ให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ รวมถึงความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา อาจเป็นพื้นฐาน ให้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เช่นกัน ดังนั้น ความรู้ที่จะต้องพัฒนา โดยสรุป คือ ความรู้เกี่ยวกับงาน ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

2. ทักษะ (S: Skill) คือ ทักษะที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญจนสามารถ ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ ประกอบด้วย

1) ทักษะทางเทคนิค คือ ความสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญตาม ลำดับ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ

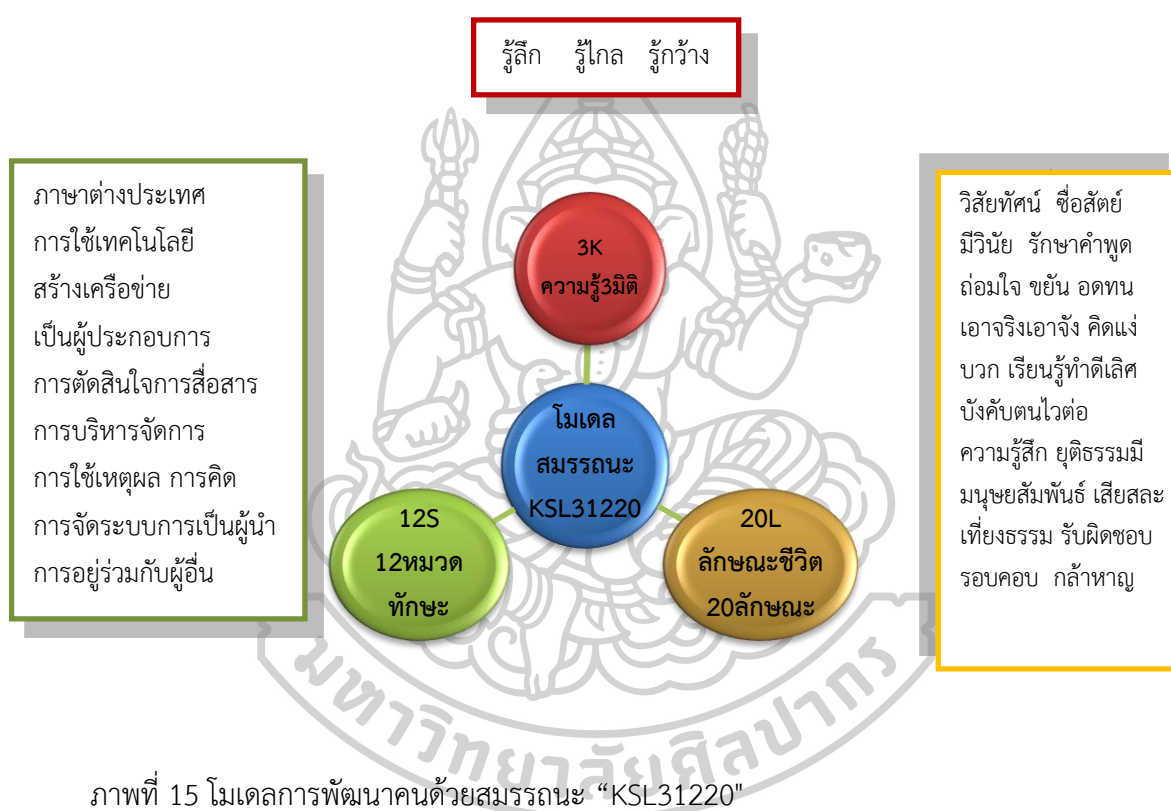
2) ทักษะทางความคิด คือ ความสามารถที่จะคิด เข้าใจและรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ รู้ถึง เหตุและผลของปัญหา รวมทั้งสามารถคิดแก้ไขได้ด้วยควมชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือ ความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

3) ทักษะมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการที่จะเข้ากับคนอื่น ทำงานร่วมกับ คนอื่น หรืออยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และสามารถเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในทีมด้วย

3. คุณลักษณะ (A:Attribute) คือ คุณลักษณะ ประกอบด้วย ทศนคติและบุคลิกภาพ โดยทศนคติ คือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความรู้สึกนั้น ๆ ทศนคติ จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนรู้ ส่วนรู้สึก และส่วนปฏิบัติหรือการ แสดงออก ทศนคติเป็นสิ่งที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง เช่น ทศนคติที่เป็นบวก ทศนคติที่เชื่อมั่นในภารกิจ ทศนคติในความกระตือรือร้น ทศนคติที่มีต่อความตั้งใจแน่วแน่ ทศนคติที่มี ต่อการตรงต่อเวลา และบุคลิกภาพ คือ บุคลิกที่ใช้เกื้อกูลในการสร้างสัมพันธ์และบริการซึ่งบุคคลที่ ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ จำเป็นจะต้องมีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ นิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการแก่ผู้อื่น ด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในทุกกระดับ มีความเห็นอกเห็นใจ และมีความอดทน ลูกค้า ย่อมจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการและการเอาอกเอาใจจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ความสามารถในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการปรับตัวทั้งต่อลูกค้า ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อสภาวะ แวดล้อม เพราะจะต้องทำงานพบปะผู้คนหลายรูปแบบ หลายชาติ ศาสนาต่างค่านิยม การปรับตัวจึงเป็น สิ่งสำคัญที่ทำให้งานในความรับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (สมชาติ กิจยรรยง, 2546)

นอกจากนี้บุคลากรที่ทำงานด้านบริการควรมีบุคลิกที่ชวนมอง บุคลิกที่ดูดี บุคลิกที่มี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย บุคลิกที่แสดงถึงความขยันและฉลาด บุคลิกที่มีความพร้อมที่จะเป็นมิตร บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้ บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะรับ บุคลิกที่แสดงความสามารถ ในการพบปะผู้คน และบุคลิกที่แสดงความสามารถในการรับสิ่งท้าทาย (ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542)

(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2559) กล่าวถึง โมเดลการพัฒนาคน เรียกว่า “KSL31220” เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นคนที่มีคุณภาพและสมรรถนะ การพัฒนาแรงงานระดับปฏิบัติการเพื่อก้าวสู่ประเทศรายได้สูงนั้น จะต้องเตรียมความพร้อมด้วยการสร้าง “จุดแข็ง” และสลาย “จุดอ่อน” สร้างให้แรงงานเป็น “คนแห่งอนาคต” ด้วยการยกระดับความรู้ ยกระดับทักษะการทำงานและยกระดับลักษณะชีวิต อันประกอบด้วยความรู้ 3 มิติ (knowledges : 3 dimensions) ทักษะ 12 ประเภท (skill: 12 categories) และ ลักษณะชีวิต 20 ประการ (Lifecharacteristics : 20 items) ดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 โมเดลการพัฒนาคนด้วยสมรรถนะ “KSL31220”

ที่มา: เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, คนเก่งสร้างได้อารยโมเดลสมรรถนะ SKL31220, (กรุงเทพฯ: ซีซีเชคมีเดีย, 2559)

จากภาพที่ 15 ความรู้ 3 มิติ คือ

รู้ลึก: มีความรู้อย่างลึกซึ้งในเรื่องที่สอดคล้องกับความถนัด ศักยภาพที่เชี่ยวชาญ และสามารถนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวันได้

รู้กว้าง: มีความรอบรู้ รู้หลากหลาย รอบรู้องค์ความรู้ด้านต่างๆและรอบรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ สามารถนำความรู้ที่นำมาบูรณาการกับความรู้แนวลึกที่มีอยู่ ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถใช้ประโยชน์ได้

รู้ไกล: แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ รู้ไกลมิติกาละ (เวลา) มีความรู้ความสามารถในการคาดการณ์อนาคต สามารถวิเคราะห์ได้ว่าอนาคตจะเป็นเช่นไร สิ่งที่กำลังทำจะส่งผลกระทบต่ออย่างไร และรู้ไกลมิติเทศะ (สถานที่) มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในบริบทที่มีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ทักษะ 12 ประเภท คือ

ทักษะการคิด เป็นทักษะสำคัญที่สุดที่ทำให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในโลกยุคใหม่ คือ คนที่คิดเก่ง แก้ปัญหาได้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ด้วยความคิดได้ ย่อมได้เปรียบกว่า เพราะจะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้

ทักษะการสื่อสาร ครอบคลุมทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้

ทักษะทางภาษา ทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยควรศึกษา 2 ภาษาขึ้นไป เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่โลกไร้พรมแดนในอนาคต

ทักษะการใช้เทคโนโลยี อาทิ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีด้านอาหาร เทคโนโลยีด้านการเกษตร เทคโนโลยีด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีด้านพลังงาน

ทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้อย่างมีเอกภาพและมีคุณภาพ ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การปรับตัวให้เหมาะสม การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง

ทักษะด้านการจัดการตนเอง/คน/งาน/เงิน ต้องสามารถจัดการตนเองได้เป็นอย่างดีในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การจัดการความรู้ การจัดการเวลา การจัดการความเครียด การจัดการการเงิน

ทักษะการตัดสินใจ ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล เพื่อเลือกแนวปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ต้องฝึกทักษะการคิดก่อน จึงจะเกิดทักษะการตัดสินใจที่ดี การคิดเป็นจะทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และจะคิดเป็นได้ก็ต่อเมื่อมีการฝึกคิดอย่างเป็นประจำ

ทักษะการสร้างเครือข่าย เป็นสิ่งจำเป็นมากในโลกปัจจุบัน ยิ่งรู้จักคนมาก มีเครือข่ายมากยิ่งมีโอกาสมาก ในปัจจุบันวิธีการสร้างเครือข่ายของคนไทยยังไม่หลากหลายและเข้าถึงคนทุกประเภท จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาการสร้างเครือข่ายให้เข้ากับทุกบริบทในสังคมโลกนี้

ทักษะการใช้เหตุผล เป็นทักษะที่คนไทยใช้เป็นหรือใช้ได้อย่างถูกต้องในระดับต่ำ เพราะไม่มีการเรียนการสอนในเรื่องการใช้ตรรกะอย่างจริงจัง คนไทยต้องฝึกฝนและพัฒนาทักษะการใช้เหตุผลอย่างเร่งด่วน เพราะคนที่ใช้ตรรกะผิดมีปัญหาร้ายแรง ทำให้เกิดสรุปผิดโดยไม่ตั้งใจ และอาจนำไปสู่ข้อโต้แย้งและถกเถียงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ทักษะการประกอบการเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างการประกอบการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ รัฐกิจ หรือประชากิจ การวางแผนเพื่อประกอบกิจการจากตนเองผู้เดียวจนสร้างเป็นกิจการสมบูรณ์ยั่งยืนเป็นระบบ หากคนไทยมีทักษะการประกอบการ จะทำให้เกิดสร้างกิจการใหม่ที่สร้างสรรค์และแตกต่างได้

ทักษะการเป็นผู้นำ ประกอบไปด้วย การกำหนดทิศทาง มีวิสัยทัศน์ร่วม มียุทธภูมิ แก้ปัญหาได้ ขับเคลื่อนคน สอน/ฝึกคนได้ และเป็นผู้ได้รับความชื่นชม

ทักษะการจัดระบบ จะช่วยนำความสำเร็จมาสู่การทำงานได้ โดยระบบที่ดีสามารถให้ คนไม่ดีทำได้โดยไม่รู้ตัว

ลักษณะชีวิต 20 ประการ คือ การยกระดับลักษณะชีวิตจำเป็นต้องมีลักษณะชีวิตเป็น ฐานรองรับที่สำคัญ โดยลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 20 ประการ ได้แก่ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) ซื่อสัตย์ 3) รักษาคำพูด 4) มีวินัย 5) ถ่อมใจ 6) เอาจริงเอาจัง 7) อุดหนุน 8) ทำดีเลิศ 9) ไวต่อความรู้สึก 10) มีมนุษยสัมพันธ์ 11) ขยัน 12) บังคับตน 13) เทียงธรรม 14) รับผิดชอบ 15) แบ่งบว 16) รอบคอบ 17) ยุติธรรม 18) กล้าหาญ 19) เสียสละ 20) เรียนรู้ และลักษณะชีวิต ทั้ง 20 ประการนี้จะช่วยให้คนได้ ใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งควรสร้างให้เกิดขึ้นเป็นลักษณะนิสัยประจำชาติ

จากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ และองค์การจะไขประโยชน์จากทรัพยากรบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์การจำเป็นต้องกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลที่ปฏิบัติงาน เพราะถ้าบุคลากรใน องค์การมีคุณลักษณะไม่ตรงกับความต้องการขององค์การและตามตำแหน่งงานนั้น ๆ ถึงจะเก่งอย่างไร ก็ไม่สามารถทำงานในองค์การนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะสามารถพัฒนาได้โดยการสะสม ประสบการณ์ผ่านการศึกษา การอบรม การฝึกฝนปฏิบัติซ้ำ ๆ และการหล่อหลอมกลุ่มเกลา แสดงได้ ตามภาพที่ 16



ภาพที่ 16 องค์ประกอบและการสะสมสมรรถนะแบบ K-S-A
ที่มา: ปรับปรุงจากแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, *คนเก่งสร้างได้* อารยโมเดลสมรรถนะ SKL31220, (กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2559) และ Phelan & Mills, *Management Trainee Core Competencies in the Hospitality industry: Differences Between Managers and Scholars, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 2011, 10(1): 1-13.

ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์

กองทุนส่งเสริมการจัดการประชุมนานาชาติ (CPF) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย จึงคิดริเริ่มในการพัฒนาคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับ 2 ตำแหน่งหลัก ได้แก่ ผู้ประสานงานไมซ์และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ เพื่อใช้คู่มือนี้เป็นเครื่องมือในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ ผ่านการยกระดับทุนมนุษย์ให้ทัดเทียมกับประเทศจุดหมายปลายทางไมซ์ชั้นนำได้ โดยความร่วมมือกับ สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) (TICA) สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) (TEA) สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน (EMA) และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และสมาคมวิชาชีพไมซ์ในประเทศไทย ได้คัดเลือกมหาวิทยาลัยรังสิตมาร่วมพัฒนาคู่มือเล่มนี้ให้ได้มาตรฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของคู่มือฯ ฉบับนี้ พบว่ามีการแบ่งขอบเขตอุตสาหกรรมไมซ์ออกเป็นอุตสาหกรรมย่อย 5 ประเภท ได้แก่ การจัดประชุมและประชุมนานาชาติ การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า การจัดกิจกรรมพิเศษ และสถานที่การจัดกิจกรรมไมซ์ และได้จำแนกหน่วยสมรรถนะออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

สมรรถนะระดับที่ 1 คือ สมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นสำหรับระดับการปฏิบัติงานระดับต่างๆ ทั้งอุตสาหกรรมไมซ์ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สมรรถนะหลักของอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านคุณลักษณะต้นทุน และการมีไว้ใช้	ความรู้และความเข้าใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการในหน่วยงานหรือองค์กร ค่าใช้จ่าย และความสามารถในการให้บริการ รวมถึงบริการเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ลูกค้า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ วัตถุประสงค์การของการจัดกิจกรรมไมซ์ต่าง ๆ ความต้องการและเป้าหมายเชิงธุรกิจ อำนาจการตัดสินใจของลูกค้า	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ความต้องการของกลุ่มลูกค้า กลุ่มลูกค้า และ วัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมไมซ์ รวมทั้งความสามารถในการตัดสินใจของลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มทางการตลาดและข่าวกรองทางการตลาด รวมถึงสถานการณ์ทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ แนวโน้ม ข่าวสารการตลาดที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยต่าง ๆ
4. ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ สภาวะแวดล้อม สถานการณ์ ทั้งในและต่างประเทศ	ความสามารถในการติดตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม ข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ที่กระทบกับงาน ทำให้สามารถติดต่อเจรจาธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสร้างสรรค์
5. ทักษะการคิดที่เป็นตรรกะ สามารถทำความเข้าใจ การวิเคราะห์ การวิจารณ์ และประยุกต์ได้	ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สังเกต แสวงหา ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบความคิด การมองปัญหาได้อย่างกระจ่าง ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้อง
6. ทักษะการสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน และมีตรรกะ	ความสามารถทางการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น ตรงความต้องการ สื่อสารข้อมูลสถานการณ์ต่างๆ ถึงผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เรียบเรียงได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับข้อมูลได้รับข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
7. ทักษะการวางแผนและการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นหมู่คณะ	ความสามารถในการทำงานได้อย่างราบรื่น กลมกลืนกับผู้อื่น รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำในกลุ่ม ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี
8. ทักษะการนำเสนอที่กระชับ ชัดเจน มีตรรกะ	ความสามารถในการสื่อสาร และนำเสนอสินค้าและบริการ แนวคิดต่างๆ ไปยังลูกค้า ผู้ร่วมงาน และผู้จัดหาสินค้า ด้วยความสมบูรณ์และชัดเจน
9. ทักษะการวิเคราะห์ ต้นทุน กำไรเบื้องต้น	มีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์ ควบคุมต้นทุน คำนวณ ผลกำไรจากการจัดกิจกรรมไมซ์ และสามารถกำหนดราคา ได้อย่างมีประสิทธิภาพจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันของแต่ละโครงการ
10. ทักษะการประสานงาน	ความสามารถในการประสานงานกับลูกค้า ผู้ร่วมงาน ผู้จัดหาสินค้า และผู้อื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
11. ทักษะทางภาษาอังกฤษ	ความสามารถในการประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
12. ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การสืบค้นข้อมูลตลอดจนการสื่อสารกับผู้อื่น
13. ทักษะการตั้งคำถามเชิงกลยุทธ์	ความสามารถในการตั้งคำถามอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลและความเข้าใจที่จำเป็นต่อการพิจารณาการออกแบบโครงการและข้อเสนอทางการขาย
14. ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างเป็นระบบ ยุติธรรม และเท่าทันสถานการณ์	ความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้าเพื่อนร่วมงาน และผู้จัดจำหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเป็นระบบ ยุติธรรม และทันสถานการณ์
15. ทักษะการแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากงานและเกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า
16. ทักษะการสื่อสารที่มีชั้นเชิง และมีไหวพริบทางสังคม	ความสามารถในการรวมความมีชั้นเชิงกับความมีไหวพริบทางสังคมเข้าด้วยกันกับการสนทนาและการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ
17. ทักษะการจัดการข้อขัดแย้งที่เป็นระบบและคำนึงถึงภาพรวม	ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้งที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันสามารถรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการ

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
18. เชวามมีปัญญา ไหวพริบ	ความสามารถในการคิดและสามารถสะท้อนกลับได้ สามารถตัดสินใจอย่างฉับไวหลังจากได้รับสารหรือข้อมูล
19. ความมีเกียรติและเห็นคุณค่า ในตนเอง	ความมีศีลธรรม ความรอบคอบในการทำงาน การทำงาน โดยสุจริตและความภาคภูมิใจในงาน
20. ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน	ทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานหนัก ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน
21. ความช่างสังเกตและใส่ใจในงาน สนใจในละเอียดของงาน	ความสามารถในการแยกแยะรายละเอียดของงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับแก้ได้อย่างดี
22. ความมีจิตบริการ	ความใส่ใจ ยินดี และเต็มใจในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี
23. ความสามารถในการปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลง	ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง กับความเสี่ยง ความตึงเครียด และแรงกดดันในบริบทของ การทำงาน
24. ความประณีต ละเอียดลออ	แนวโน้มในการพยายามแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องและ แก้ไขอย่างฉับไวและไร้ที่ติ
25. ทักษะคติที่มุ่งเน้นการบรรลุ เป้าหมาย	ความมุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในสถานที่ทำงาน ถึงแม้จะมีอุปสรรคและปัญหา

ที่มา: คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย), Nuttapong Jotikasthira, et al. MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand), (Bangkok: Thailand Incentive and Convention Association (TICA), 2014)

สมรรถนะระดับที่ 2 คือ สมรรถนะเฉพาะส่วนงาน หมายถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงานของตำแหน่งต่าง ๆ ขอบเขตของการศึกษาจำกัดอยู่เพียง 2 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานการตลาด และส่วนงานปฏิบัติการ รายละเอียดตามตารางที่ 10 และ 11

ตารางที่ 10 สมรรถนะเฉพาะส่วนงานการตลาดในอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับการตลาดทั้งในและต่างประเทศ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยที่แต่ละบุคคลเกี่ยวข้อง ในด้านแนวโน้มทางการตลาด โครงการสร้าง การแข่งขัน ผู้มีอิทธิพลหลัก และปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ
2. ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารที่มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมหลากหลาย	ความสามารถในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย และผู้อื่นที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมและสังคมที่หลากหลาย
3. ทักษะการนำเสนอให้เกิดภาพพจน์	ความสามารถในการนำเสนอโดยทำให้ผู้ฟังยินยอมหรือเห็นด้วยกับเนื้อหาหลักของการนำเสนอด้วยการใช้คำภาพ ท่าทาง และสื่อการนำเสนอให้เกิดภาพพจน์แก่ผู้ฟังได้
4. ทักษะการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและลูกค้า	บุคลากรที่รับผิดชอบในการคงไว้และเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้รับและผู้ให้บริการ
5. บุคลิกภาพที่เป็นมิตร และน่าคบหา	ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในการเข้าหาผู้อื่น ความมีน้ำใจ ความมีเมตตา ใจกว้าง น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ ช่วยเหลือเกื้อกูล และยินดีที่จะประสานประโยชน์กับทุกฝ่าย
6. สัญชาตญาณทางธุรกิจและเชี่ยวชาญทางธุรกิจ	ความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ
7. ความอดทนในการทำงานภายใต้ความกดดันสูง	ความสามารถของบุคลากรในการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดันสูง
8. การมีจิตวิทยาบริการและทัศนคติที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า	ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับไหวพริบของบุคลากรในการส่งมอบการบริการลูกค้าและความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
9. เครือข่ายส่วนตัว และเครือข่ายวิชาชีพ	ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายวิชาชีพของตนเองเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่มา: คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย), Nuttapon Jotikasthira, et al. MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand), (Bangkok: Thailand Incentive and Convention Association (TICA), 2014)

ตารางที่ 11 สมรรถนะส่วนงานปฏิบัติการอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับโครงการไมซ์ในแง่มุมมองเกี่ยวกับโครงการสร้างโครงการคุณลักษณะและองค์ประกอบ	ความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับโครงสร้างคุณลักษณะและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องของโครงการไมซ์ที่รับผิดชอบ
2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานภายในองค์กร	ความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการทำงานซึ่งเป็นกลไกในภาพรวมขององค์กร รวมไปถึงขั้นตอนการทำงานต่างๆ ของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรง
3. ความรู้เกี่ยวกับการทำเอกสารโต้ตอบและการจัดเรียงเอกสารให้เหมาะสมกับส่วนงานและผู้รับสาร	ความสามารถของบุคคลในการผลิตเอกสารโต้ตอบเกี่ยวกับงานที่สามารถทำให้ผู้รับสารที่มีพื้นฐานที่หลากหลายและมาจากส่วนงานที่แตกต่างกัน เข้าใจได้ และยังสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร โครงการ และองค์กร
4. ทักษะการบริหารโครงการให้เป็นไปตามสัญญาและกำหนดเวลา	ความรู้และความสามารถของพนักงานในการ ดำเนินโครงการให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้าและคู่ค้า
5. ทักษะการวางแผนที่มีการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า	ทักษะในการวางแผนการปฏิบัติงานสำหรับโครงการในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามข้อตกลงและเงื่อนไขของผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
6. บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและภาวะผู้นำ	การมีภาวะผู้นำ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ
7. ความทรงจำที่ดีเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน	ความสามารถในการจดจำรายละเอียดเรื่องงานที่ได้มาจากการปรึกษาหารือ จากเพื่อนร่วมงาน และจากลูกค้าแล้วนำเสนอสรุปเป็นประเด็น

ที่มา: คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย), Nuttapon Jotikasthira, et al. MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand), (Bangkok: Thailand Incentive and Convention Association (TICA), 2014)

สมรรถนะระดับที่ 3 คือ สมรรถนะเฉพาะอุตสาหกรรมไมซ์ย่อย หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตำแหน่งต่างๆ ในแต่ละอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยใน

ระดับที่แตกต่างกันไป สมรรถนะกลุ่มนี้ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับองค์การตามอุตสาหกรรมไม่ซ้่อยรายละเอียดตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สมรรถนะเฉพาะอุตสาหกรรมย่อย

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
1. การจัดประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ	
1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการจัดประชุมและประชุมนานาชาติในประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มตลาดและการแข่งขัน	ความรู้และการตระหนักถึงสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและประชุมนานาชาติในด้านแนวโน้มตลาด ผู้มีอิทธิพลหลักในอุตสาหกรรม รูปแบบการแข่งขัน
2. ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการจัดประชุม และประชุมนานาชาติ	ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและประชุมนานาชาติ ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาการทำงาน ชื่อเสียงขององค์การที่เคยทำงานมา รวมถึงตำแหน่ง และความสำเร็จในช่วงเวลาที่ทำงานในองค์การนั้น ๆ
2. การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	
3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดโครงการการท่องเที่ยว การวางแผน การปฏิบัติการข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ข้อบ่งชี้ด้านความปลอดภัย ความมั่นคงและการจัดการฝูงชน	ความรู้ในการจัดโครงการการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อจำกัดขององค์การเจ้าภาพในขณะที่สามารถสร้างความน่าสนใจให้แก่ผู้เข้าร่วมได้ อีกทั้งยังมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ของสถานที่จัดการท่องเที่ยวและข้อบ่งชี้ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง
4. ความรู้เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบโครงการการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การผสมผสาน การจับคู่เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่น่าประทับใจ	บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบโครงการที่มีศักยภาพที่แตกต่างกัน และรู้วิธีการที่จะผสมผสานทั้งหมดเพื่อสร้างโครงการที่น่าประทับใจและเป็นปรากฏการณ์และประสบการณ์สำหรับผู้เข้าร่วมภายในองค์การของเจ้าภาพที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและเวลา
5. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ซ้่อยอื่น ๆ และปัจจัยความสำเร็จของอุตสาหกรรมเหล่านั้น	ความรู้ของบุคคลของอุตสาหกรรมไม่ซ้่อยอื่น ๆ และความสามารถของบุคลากรที่จะใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านั้นสำหรับการพัฒนาโครงการและการนำโครงการไปใช้

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
6. ทักษะการสื่อสารที่มีเสน่ห์และชักจูงใจ	ความสามารถของคนที่จะติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีเสน่ห์ การชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามความคิดข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะของบุคคลนั้น ๆ
7. ทักษะการจัดการข้อพิพาทเพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดีเยี่ยมของโครงการการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดสำหรับโครงการออกจากข้อพิพาท โดยการทำให้สมาชิกในกลุ่มเห็นมุมมองใหม่ของสถานการณ์ และนำมุมมองใหม่นั้นไปสู่ผลิตภาพที่สูงขึ้นและมีความคิดสร้างสรรค์
8. สำนึกความแตกต่างทางวัฒนธรรม	ความชอบของบุคลากรที่ชื่นชมวัฒนธรรมและสังคมที่มีภูมิหลังแตกต่างกันเมื่อต้องรับมือกับผู้ซื้อ ลูกค้าและผู้จัดหาสินค้าและบริการ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะจัดการและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังสามารถที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวได้
9. ความกล้าแสดงออกด้วยคุณภาพ	บุคลากรที่กล้าแสดงออกด้านการพูดอย่างสุภาพ สามารถแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อ โครงการ องค์กรและลูกค้า รวมถึงสามารถโต้แย้งข้อเท็จจริง และนำเสนอให้ทางเลือกมุมมองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ
10. ความภาคภูมิใจในองค์กรวิชาชีพของตนเอง	ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรและการทำงานของตน เช่นเดียวกับความตั้งใจที่จะพิสูจน์ตัวเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในที่สาธารณะ
11. การหลีกเลี่ยงการตัดราคา	ความชอบของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการตัดราคาเมื่อมีกำหนดราคาสำหรับโครงการหรือขึ้นราคาหรือการเสนอขายในราคาที่ดีกว่า
12. ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	ประสบการณ์การให้บริการของบุคลากรที่มีแรงจูงใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากระยะเวลาชื่อเสียงขององค์กรที่เคยทำงานมาก่อนหน้านี้ ตำแหน่งที่เคยทำ และการประสบความสำเร็จในช่วงระยะเวลาการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กร
13. การเป็นที่พึ่งพิงได้ของผู้อื่น	บุคคลที่มีความน่าไว้วางใจและความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้าสมาชิกในทีมผู้จัดหาสินค้าและบริการสำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
3. การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ	
14. ความรู้เกี่ยวกับงานนิทรรศการ และงานแสดงสินค้าหลากหลาย ประเภทแนวทางการจัดงานปฏิบัติ และองค์ประกอบของงาน	ความรู้ของปัจเจกบุคคล เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าประเภทต่างๆ ลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เกณฑ์ความสำเร็จ องค์ประกอบที่จำเป็น และวิธีการทางการตลาด
15. ความรู้เกี่ยวกับคู่ค้าเกี่ยวกับ คุณภาพ ปริมาณ การมีไว้ใช้ การเตรียมการและติดตั้ง เวลาและรูปแบบการทำงาน	ความรู้ของปัจเจกบุคคล เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าประเภทต่างๆ ลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เกณฑ์ความสำเร็จ องค์ประกอบที่จำเป็น และวิธีการทางการตลาด
16. ประสบการณ์การทำงานใน อุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการ และงานแสดงสินค้า	บุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้าที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นระยะเวลาานาน ชื่อเสียงการทำงานในองค์กรอื่นก่อนหน้านี้ ตำแหน่งที่เคยดำรง และความสำเร็จในช่วงระยะเวลาการทำงานในองค์กร
17. เครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายทางวิชาชีพในอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	เครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายทางวิชาชีพในอุตสาหกรรม การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ที่มีประโยชน์สำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การจัดกิจกรรมพิเศษ	
18. ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษ ประเภทต่างๆ ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ กำหนดเวลาการทำงาน ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย และการจัดการฝูงคน	ความรู้ของปัจเจกบุคคลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ และวิธีการที่จะรวมข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ กำหนดเวลาการทำงาน ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ตลอดจนการจัดการ กลุ่มคนและประสบการณ์การบริหารความเสี่ยง
19. ความรู้เกี่ยวกับการปรับแต่ง การใช้ การจับคู่ องค์ประกอบ โครงการ กิจกรรมพิเศษ เพื่อให้ เกิดประสบการณ์ที่ตื่นตาตื่นใจแก่ผู้ร่วมงาน	ความรู้ของปัจเจกบุคคลเกี่ยวกับงานกิจกรรมพิเศษประเภทต่าง ๆ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบ ศักยภาพของโครงการที่แตกต่างกัน และวิธีการที่จะรวมทั้งหมดเข้าด้วยกันเพื่อสร้างโครงการที่พิเศษและน่าประทับใจ ประสบการณ์สำหรับผู้เข้าร่วมภายในงบประมาณ และเวลาที่จำกัดขององค์กรผู้จัดงาน

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
20. ทักษะการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	ความสามารถของปัจเจกบุคคลที่จะปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ที่มักจะเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ความเครียด และความกดดันภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงาน
21. ทักษะการตั้งราคาเชิงกลยุทธ์	บุคลากรที่มีความคิดเชิงกลยุทธ์และมีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมในระยะยาว มีความรู้เป็นอย่างดีในด้านอุปทานของตลาด สามารถระบุคู่แข่ง ปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อสามารถกำหนดราคาแข่งขันเพื่อส่งเสริมการขายในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องได้ มีทักษะการจัดการด้านรายได้ และศึกษาความเป็นไปได้ ได้อย่างถูกต้อง
22. ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการจัดกิจกรรมพิเศษ	บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานกิจกรรมพิเศษมาหลายด้านในอุตสาหกรรม สามารถที่จะเข้าใจในตัวธุรกิจ และลักษณะของอุตสาหกรรมทั้งหมด รวมทั้งเข้าใจในกระบวนการทำงานของแต่ละองค์ประกอบและแนวโน้มของอุตสาหกรรม
5. สถานที่การจัดกิจกรรมไมซ์	
23. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานภายในต่าง ๆ ภายในองค์กร	ความรู้ด้านกระบวนการทำงานของแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในความรับผิดชอบของบุคลากร
24. ความรู้เกี่ยวกับการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด	บุคลากรที่มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ การผ ผลิตและ การจับคู่ผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย มีความสามารถในการสถานที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และความต้องการในการที่จะตอบสนองลูกค้า รวมทั้งสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการจัดสถานที่กิจกรรมไมซ์
25. ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์	บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมหลาย ๆ ด้านกับบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรมที่มีความสามารถที่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและธรรมชาติของอุตสาหกรรมโดยรวม ตลอดจนกระบวนการทำงานของแต่ละองค์ประกอบ

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
26. การมีพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดี และอารมณ์ขัน	ความฉลาดทางอารมณ์ ความคิดเชิงบวกความสามารถในการทำงานได้ดีภายใต้ความกดดัน การต่อต้านผลกระทบจากปัจจัยภายนอกและภายในโดยการใช้อารมณ์ขันของแต่ละบุคคล
27. การอุทิศตนให้กับงาน และความสามารถทำงานให้ลุล่วงได้ด้วยตนเอง	ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่มีต่องานความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว มีพลังขับเคลื่อนตนเอง และมีความทุ่มเทอย่างมีอิสระ ซึ่งกำหนดโดยการกระทำของบุคคล

ที่มา: คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย), Nuttapong Jotikasthira, et al. MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand), (Bangkok: Thailand Incentive and Convention Association (TICA), 2014)

สมรรถนะระดับที่ 4 คือ สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน หมายถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ สำหรับแต่ละตำแหน่งที่ศึกษาตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
ตำแหน่งงาน ผู้ประสานงาน	
1. ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะ และธรรมชาติของงานนิทรรศการ และงานแสดงสินค้า	ความรู้ของบุคคลในการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้าที่แตกต่างกันในด้านคุณลักษณะ ธรรมชาติและกระบวนการดำเนินงาน
2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพิธีศุลกากร กฎเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของตลาดต่างประเทศ	ความรู้เกี่ยวกับตลาดต่างประเทศ ในประเด็นพิธีการศุลกากร กฎเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของตลาดต่างประเทศ
3. ความรู้เชิงเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ขององค์กรกับคู่แข่ง	ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งทั้งในแง่ของจุดอ่อนและจุดแข็งเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
4. ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในต่างประเทศ	ความสามารถในการก้าวทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันในต่างประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อเจรจาธุรกิจที่สร้างสรรค์และนำไปใช้วิเคราะห์ในการปฏิบัติการ
5. ความรู้ข่าวกรองทางการตลาดต่างประเทศ	ความรู้ด้านการตลาดต่างประเทศ รวมทั้งสถานการณ์และแนวโน้มในอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้า
6. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ต่างๆ	ความสามารถในการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมไมซ์แต่ละประเภทอย่างเหมาะสมโดยเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายในท้องถิ่นที่มีการจัดกิจกรรมนั้นๆ
7. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานแผนงานอื่นในองค์กร	ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานของแผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของบุคลากร
8. ทักษะการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีการนำเสนอเสมือนจริง	ความสามารถของบุคลากรในการสร้างการนำเสนอที่น่าสนใจและทำให้ผู้ชมเข้าใจและคล้อยตามในประเด็นหลักของการนำเสนอ โดยการใช้โปรแกรมการนำเสนอที่เสมือนจริง
9. ทักษะภาษาอังกฤษ	ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. มุมมองการตลาดที่กว้างกว่าตลาดในประเทศ	การรับรู้ของบุคคลที่มีต่ออุตสาหกรรมไมซ์ย่อยในด้านแนวโน้มในอนาคต การแข่งขัน ผู้มีอิทธิพลหลักและปัจจัยความสำเร็จ
11. การเตรียมความพร้อมในการทำงานล่วงหน้า	ความสามารถของบุคลากรที่มีความพร้อมที่ดี การเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ คู่ค้า ลูกค้า สถานการณ์ปัจจุบันและประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุงานที่ได้รับมอบหมาย
12. ความไม่ลดละ	ความพยายามอย่างไม่ลดละเพื่อบรรลุผลการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงแม้จะมีอุปสรรค
13. ความเสียสละ	ให้ความสำคัญกับงานเป็นลำดับแรก อุทิศตนเพื่อผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ อาจอยู่ในรูปของการทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุด ความพร้อมยินดีที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
ตำแหน่งงาน ผู้วางแผนปฏิบัติการ	
14. ความรู้เกี่ยวกับคู่ค้าในแง่มุมมองเกี่ยวกับคุณภาพของงาน	ความรู้และความเข้าใจในผู้จัดหาสินค้าหรือบริการด้านคุณภาพ เวลา และรูปแบบการทำงาน
15. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไม่ซ์ประเภทต่าง ๆ	ความรู้และความเข้าใจในเรื่องสัญญาและประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมไม่ซ์ประเภทต่าง ๆ
16. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานภายในแผนกต่างๆภายในองค์กร	ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานของแผนกอื่นๆทั้งในกลไกที่เป็นภาพรวมภายในองค์กรและกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายที่ต้องติดต่อประสานงานโดยตรง
17. ความรู้เกี่ยวกับโครงการการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้าข้อตกลงและข้อกำหนดต่าง ๆ	ความรู้ของโครงการในความรับผิดชอบด้านรายละเอียดของข้อตกลงและข้อกำหนด
18. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารผังพื้นที่และการออกแบบผังพื้นที่	ความรู้ในการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับผังพื้นที่การคัดเลือกและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม
19. ทักษะการนำเสนอด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	ความสามารถของบุคคลที่จะทำให้งานนำเสนอถึงผู้ชมให้เห็นด้วยคล้อยตามกับเนื้อหาหลักโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการช่วยการออกแบบเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารกับผู้ชม
20. ทักษะการเจรจาต่อรองที่มีเสน่ห์และโน้มน้าวจิตใจ	ความสามารถของบุคลากรในการเจรจาต่อรองกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้จัดหาสินค้าหรือบริการ โน้มน้าวได้อย่างน่าดึงดูดใจ ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามความคิด และข้อเสนอทางธุรกิจ
21. ทักษะการบริหารโครงการให้เป็นที่ไปตามข้อตกลงรวมถึงข้อกำหนดด้านกำลังพลและเวลา	ความรู้และความสามารถของบุคลากรในการดำเนินโครงการให้เป็นที่ไปตามข้อตกลงที่ทำให้กับลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
22. ทักษะการวางแผนที่มีการคาดการณ์ล่วงหน้า	ทักษะในการวางแผนการปฏิบัติงานสำหรับโครงการในความรับผิดชอบให้เป็นที่ไปตามข้อตกลงและเงื่อนไขของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะ	คำอธิบายสมรรถนะ
23. หลีกเลียงผลประโยชน์ที่ทับซ้อน	ความสามารถของบุคลากรที่จะหลีกเลียงการกระทำใดๆที่อาจส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันสามารถดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่นและรักษาความสัมพันธ์ของทุกฝ่ายได้

ที่มา: คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย), Nuttapon Jotikasthira, et al. MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand), (Bangkok:Thailand Incentive and Convention Association (TICA), 2014)

คุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถทำความเข้าใจ และระบุคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ กอร์ดอน อัลพอร์ท ให้ความหมายคำว่า “Personal Disposition” คือ ลักษณะหลายประการที่บุคคลมีเฉพาะตัวแตกต่างกันแต่ละบุคคลซึ่งแฝงอยู่ บุคคลมีความคงที่ของบุคลิกภาพ การปรากฏลักษณะบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างกว้าง ๆ ในลักษณะคล้าย ๆ กัน (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2542) คุณลักษณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) คุณลักษณะเด่น (Cardinal Traits) คือ คุณลักษณะหนึ่ง ๆ ที่อยู่ในตัว

บุคคล และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ในเกือบทุกด้าน เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น เมื่อเรานึกถึงบุคคลนั้น ๆ ก็มักจะนึกถึงบุคลิกลักษณะนี้เสมอ 2) คุณลักษณะร่วม (Central Traits) คือ คุณลักษณะที่คนมีเหมือน ๆ กัน พัฒนาการมาจากประสบการณ์ชีวิตก็จะเกิดเป็นคุณลักษณะร่วม 3) คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Traits) คือ ลักษณะที่มีอยู่อย่างผิวเผินในตัวบุคคลง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง กอร์ดอน อัลพอร์ท ได้ใช้ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 3 ระดับ มาอธิบายลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และการใช้ทฤษฎีนี้อธิบายบุคลิกภาพของบุคคล แต่ในการทำงาน ต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ในการแสดงออกของบุคคลด้วย เพราะถ้าสถานการณ์แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน (Allport, 1973)

ลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญ และต้องให้บริการแก่นักเดินทางไมซ์ที่มีคุณภาพต้องการได้รับประสบการณ์ และบริการที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป บุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมนี้ จึงควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของ

การบริการเป็นอย่างดี พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman, 1990) ได้ให้นิยามลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งแตกต่างจากสินค้าอื่นๆ ไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการจับต้องไม่ได้ หมายความว่า โดยปกติก่อนที่จะซื้อสินค้า ผู้ซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบหรือประเมินสินค้าได้หลายวิธี เช่น การพิจารณาถึงรูปลักษณ์ ขนาด หรือแม้แต่สินค้าประเภทบริโภคก็มีตัวอย่างสามารถทดลองก่อนซื้อได้ แต่การซื้อบริการจะทดสอบหรือประเมินคุณค่าการบริการในแบบเดียวกันกับที่ซื้อ สินค้าทั่วไปไม่ได้ เพราะจะต้องเข้ารับบริการเพื่อให้มีประสบการณ์ตรงกับบริการนั้นจึงจะสามารถประเมินบริการนั้นได้

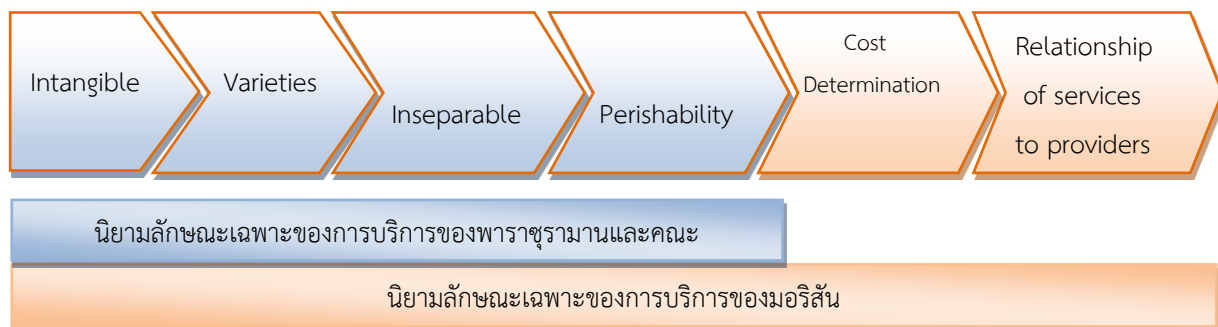
2. การบริการมีความหลากหลาย หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนไปเนื่องจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ หรือเวลา และสถานการณ์ในการให้และรับบริการ เนื่องจากการให้บริการต้องอาศัยปัจจัยมนุษย์ ถ้าผู้ให้บริการไม่สามารถรักษามาตรฐานในการให้บริการตามกำหนดได้หรือพฤติกรรมของผู้รับบริการบางคนก็ก่อความเสียหายต่อธุรกิจบริการ เช่น คุณลักษณะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม ภูมิอากาศ เป็นต้น ดังนั้นการทำให้เกิดความสม่ำเสมอของการบริการจึงเป็นเรื่องยาก วิธีในการบริการจึงมีความหลากหลายในตัวเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป

3. การบริการแบ่งแยกไม่ได้ หมายถึง การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน คุณภาพในการบริการมักจะเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ ซึ่งพบได้ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ หมายถึง การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้ เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า

(Alastair M. Morrison, 1989) ให้ความเห็นว่า การบริการเป็นสินค้าอย่างหนึ่ง (Service as a Product) ที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป โดยเขาให้นิยามลักษณะเฉพาะของงานบริการไว้ 6 ประการ และ 4 ใน 6 ประการ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของพาราซูรามาน ข้างต้น ลักษณะเฉพาะอีก 2 ประการตามแนวคิดของมอริสัน คือ 1) ความแตกต่างในด้านการกำหนดค่าใช้จ่าย (Cost Determination) ซึ่งไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่และแปรผันได้ เช่น ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการคนหนึ่ง เราอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าผู้รับ บริการอีกคนหนึ่ง เนื่องจากผู้รับบริการคนนั้นต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่าคนอื่น 2) ความแตกต่างในด้านความสัมพันธ์ของการบริการกับผู้ให้บริการ (Relationship of services to providers) ซึ่งไม่สามารถแยกบริการบางอย่างออกจากบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการได้ เช่น ภัตตาคารที่มีชื่อเสียงจะมีรายการอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของร้าน โดยเชฟที่มีชื่อเสียงของร้านจะมีอาหารจานโปรดที่เป็นจุด

ขายของร้าน หรือภัตตาคารที่มีผู้จัดการร้านที่มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี โดดเด่น จนเป็นสัญลักษณ์ของธุรกิจ ความของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าอื่น สรุปได้ดังภาพที่ 17



ภาพที่ 17 แสดงลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งแตกต่างจากสินค้าอื่น

ที่มา: ปรับปรุงจากแนวคิดลักษณะของการบริการของ Parasuraman, A, Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations, (New York: The free press, 1990) and Morrison (1989)

คุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

บุคลากรไมซ์ควรมีคุณลักษณะแห่งการบริการที่ดี เพื่อสนองตอบความต้องการและให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ในวิธีการที่หลากหลาย ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้องและมีอัธยาศัย เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ (สมิต สัมฤทธิ์, 2543) (มานิตย์ จันทิราช, 2541) ซึ่งการบริการรวมถึงกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีทรัพยากรหรือสินค้าเป็นตัวกลางเพื่อแก้ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ (Gronroos, 1990) ดังนั้น คุณลักษณะของบุคลากรไมซ์ที่ดี จึงควรมีลักษณะของบุคลากรทางการบริการที่ดีด้วย

คุณลักษณะการบริการที่ดี 7 ประการ “SERVICE” (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2548) (สมชาติ กิจยรรยง, 2546) มีดังนี้

S คือ ความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) การยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ในการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ (Early response) มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม และต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการหรือให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ

R คือ ความพร้อม (Readiness) ความรวดเร็ว (Rapidness) และการให้เกียรติลูกค้า (Respectful) มีความพร้อม ความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดพนักงานจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจเสมอ เมื่อเขามารับบริการจากพนักงาน เขาจะรู้สึกว่าไม่ผิดหวังและเห็นว่าการบริการของพนักงานมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) ความประทับใจ (Impressive) และสร้างภาพลักษณ์ (Image Enhancing) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า กระดับและทุกคน เพราะลูกค้าทุกคนต่างต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานก็จะต้องให้ความสนใจและบริการทุกคนโดยเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ สถานที่จะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีมิตรไมตรีจิตหรือความมีไมตรีต่อลูกค้า คือ ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นแสดงความเป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม พูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ พร้อมทั้งจะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจ

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทน อดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ เนื่องจากลูกค้ามีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่ในด้านของนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความต้องการ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรในการจะบริการให้ถูกใจลูกค้าทุกคนได้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้เสนอแนะ ถึงคุณสมบัติเฉพาะของบุคลากรซึ่งจำเป็นต่อธุรกิจบริการไว้ดังนี้

1. ความชำนาญในงาน โดยพนักงานบริการจะได้รับจากการฝึกอบรมและประสบการณ์ในงาน
2. ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นซึ่ง พนักงานบริการที่สามารถสื่อสารกับแขกเจ้าของภาษานั้น ได้ สามารถสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ
3. เจตคติ ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หน่วยงาน องค์การ ตลอดจนลูกค้าผู้มาใช้บริการ
4. บุคลิกภาพ ได้แก่ กิริยามารยาท การพูด การแสดงออก
5. ความสามารถในการปรับตัว ได้แก่ การให้บริการผู้อื่น แม้เป็นบุคคลแปลกหน้าและแตกต่างกันด้วย เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา อุปนิสัยใจคอ แต่บุคคลเหล่านั้นล้วนเป็นแขกของ โรงแรม และมุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด

6. เป็นคนเปิดเผยและปิดตัวเอง การเป็นคนเปิดเผย เช่น ชอบเข้าสังคม ชอบสร้างสรรค์ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเหมาะกับงานบริการ ในขณะที่การเป็นคนปิดตัวเอง เหมาะสำหรับกรณีที่พนักงานต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารที่เป็นความลับหรือทางด้านการเงิน

7. การพูดสื่อสาร ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ โดยการพูดจาชัดเจน ชัดคำ ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป ใช้ศัพท์ที่ถูกต้องและเหมาะสม น้ำเสียงที่อ่อนหวานและสุภาพในการติดต่อสื่อสารกับแขก เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

8. การเป็นผู้มีสุขภาพดี เป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความร่าเริง และพร้อมที่จะให้บริการ

9. ความจำดี เช่น การจำชื่อลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก อัตราค่าบริการต่าง ๆ ของสินค้า เป็นต้น

10. ความรู้ พนักงานบริการควรเป็นผู้มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับงานอาชีพ และความรู้รอบตัว เพื่อให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

11. ความฉลาดและไหวพริบ เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ รู้ว่าอะไรควรทำหรือไม่ กับใคร เมื่อไร และอย่างไร และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

12. ความอดทน คือ อดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่กดดันเนื่องมาจากปริมาณงาน และอดทนกับอารมณ์ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และรวมทั้งต้องอดทนต่อระยะเวลาการทำงาน บางครั้งอาจนานถึง 12 ชั่วโมง

13. สุขอนามัยส่วนบุคคล ร่างกายที่สะอาดเป็นสิ่งสำคัญต่องานบริการโดยพนักงานบริการควรเอาใจใส่ตนเอง ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า รวมถึงความสะอาดของเครื่องแต่งกายด้วย

14. การแต่งกาย แต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบตามที่เครื่องแบบซึ่งทางองค์การจัดให้

15. ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยการให้บริการแขกด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่นจริงใจ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ดีมีคุณภาพนั้นควรต้องมีคุณลักษณะของนักบริการที่ดีด้วย และคุณลักษณะการเป็นนักบริการ ควรมีองค์ประกอบที่เด่นชัดอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านจิตใจใฝ่บริการ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ ลักษณะที่สำคัญ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์จะทำให้พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง และรับมือกับลูกค้าที่มีอยู่หลายประเภท ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าได้ (สุภาวดี ศรพรหม, 2541) เขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ กล่าวคือ ในงานประเภทที่ต้องพบปะผู้คน ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์จะทำงานได้อย่างมีความสุขและส่งผลทางบวกต่อการให้บริการของพนักงาน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) คุณลักษณะทางด้านการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้บริโภคมีต่อการให้บริการ โดยความสุภาพมีมารยาท ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การ

แต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย การที่พนักงานมีทักษะทางสังคม มีความสามารถในงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความสามารถซึ่งจำเป็นต่องาน มีการตอบสนองและให้คำตอบที่ถูกต้อง และการมีจิตสำนึกในการบริการ ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ (Chang, 2006)

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษานักวิชาการหลายท่านที่ยืนยันเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น (วัชรารภรณ์ สุรภี และฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2556) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ประกอบด้วย การมีจิตบริการ การมีอัธยาศัยดีเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพและมีมารยาทที่ดี มีความกระตือรือร้น มีบุคลิกภาพดีเชื่อมั่นในตนเอง และผลการศึกษา พบว่า การมีจิตบริการ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และ (ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์, 2560) ได้สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ไว้ดังนี้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีจิตบริการ เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องพบปะกับกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายหลายอารมณ์ และลักษณะงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การทำงานต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการให้บริการ มีความอดทนสูง สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ดี 2) ด้านความซื่อสัตย์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านความซื่อสัตย์ทั้งต่อผู้ใช้บริการ หน้าที่ที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า 4) ด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน เสียงดัง ฟังชัด และมีทักษะการใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลต่างสถานะ 5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดสุภาพ อ่อนโยน และมีความอ่อนน้อมถ่อมตน 6) ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย 7) ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับเทคนิคในการสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องพบปะกับลูกค้าหลายหลายระดับ การแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม มีบุคลิกดี น่าไว้วางใจ และมีความมั่นใจในตัวเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวิวงศ์, 2560) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตำแหน่งงานที่ขาดแคลน ในอุตสาหกรรมไมซ์และแนวทางการพัฒนา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการไมซ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะที่โดดเด่นที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์ ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ และความสุขภาพอ่อนโยน ตามลำดับ สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้ประกอบการไมซ์ให้ความสำคัญกับด้านคุณลักษณะเป็นลำดับแรก คือ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ไมซ์เป็นงานที่เน้นด้านการบริการเป็นหลัก บุคลากรที่ทำงานด้านนี้ จึงควรต้องมีใจรักการบริการ มีความสุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีทัศนคติเชิงบวก มีความอดทนต่อปัญหา ภาวะความกดดัน และข้อเรียกร้องต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ สำหรับตำแหน่งงานที่ขาดแคลน พบว่า สถานประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ส่วนใหญ่ยังขาดแคลนพนักงานชายที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจไมซ์อย่างแท้จริง และต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง ประสบการณ์ด้านการขาย ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ ผู้จัดการอีเว้นท์ และนักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์ ส่วนแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรมีการจัดอบรมด้านภาษาต่างประเทศ เน้นภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือ จัดอบรมด้านธุรกิจบริการ เน้นเรื่องการมีจิตบริการ ส่วนด้านเทคโนโลยี เน้นทักษะและการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านธุรกิจไมซ์ เน้นความรู้ด้านการจัดประชุมประเภทต่าง ๆ ด้านการขายและการตลาด เน้นการสื่อสาร การติดต่อประสานงาน และความคิดสร้างสรรค์

(ดุษฎี ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกุล, 2558) ศึกษา เรื่อง การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพในการเป็นไมซ์ซิตี้ และจากการวิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น ใน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น ด้านภาพลักษณ์และสิ่งดึงดูดใจ และด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมงานต่อศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น และด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ตามลำดับ ด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีอัตรายาคัยดี มีความเป็นมิตร และให้บริการด้วยความเต็มใจ รวมทั้งมีการต้อนรับอย่างอบอุ่นซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของผู้คนในภาคอีสาน และมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการ

พัฒนาทักษะและความสามารถทางวิชาการเพิ่มเติมให้มากขึ้น เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ให้กับประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษา ต่างประเทศอื่น ๆ ให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาดูงานในเมืองไมซ์แห่งอื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง

(ศศิธร โสภารัตน์ ,2558) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโครงการบูรณาการไอซีที เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านไอซีทีสำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู เพื่อการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโครงการบูรณาการ เปรียบเทียบความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านไอซีทีของนักศึกษา ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมฝึกประสบการณ์ วิชาชีพครู และประเมินรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโครงการบูรณาการไอซีที พบว่า นักศึกษามีความรู้ความสามารถด้านไอซีทีสูงขึ้นทุกด้านเมื่อผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และได้ลงมือปฏิบัติงานจริง โดยด้านการสื่อสารและการเผยแพร่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม ในขณะที่ด้านการหลอมรวมข้อมูล มีการพัฒนามากที่สุด เนื่องจากมีช่องว่างของค่าเฉลี่ย การพัฒนามากที่สุด นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบคะแนนทั้งก่อนและหลังกิจกรรม พบว่า ความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านไอซีทีของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูหลังการจัดกิจกรรมมากกว่า ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผลการประเมิน พบว่า นักศึกษามีความเห็นต่อรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้มีผลรวมค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการด้านการนิเทศจากอาจารย์นิเทศและอาจารย์พี่เลี้ยงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ภาพรวมของการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ นักศึกษาอยากให้มีการอบรมแบบนี้อีก เพราะได้นำไอซีทีไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้จริง และได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน การประเมินผลความคิดเห็นต่อคุณภาพโดยรวม และองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ในการนำมาใช้จริงของอาจารย์นิเทศ และอาจารย์พี่เลี้ยงอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกรายการ สรุปว่ารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงการบูรณาการไอซีทีสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูเป็นรูปแบบที่มีคุณภาพในการพัฒนาความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านไอซีทีของนักศึกษา ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ด้วยโครงการบูรณาการไอซีทีกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยส่งเสริมทั้งด้านความรู้และทักษะหลากหลายด้านให้กับผู้เรียน

(พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ, 2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะและการศึกษาอาชีพเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ของการผลิตบัณฑิตของภาคอุดมศึกษา ปัญหาความไม่สอดคล้องของบัณฑิตไปสู่ตลาดแรงงาน รวมไปถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ของความจำเป็นในการเรียนรู้จากการฝึกอบรมในที่ทำงาน โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านอุปาทานแรงงาน

และด้านอุปสงค์แรงงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านของอุปทานแรงงาน ประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตบุคลากรที่จะตรงตามความต้องการในตลาดแรงงานของประเทศและไม่เอื้อประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยใช้นวัตกรรม สะท้อนได้จากแรงงานที่จบการศึกษาในระดับสูงใช้เวลาในการหางานนานกว่าระดับที่ต่ำกว่า มหาวิทยาลัย/สถาบันอาชีวศึกษาไม่สามารถผลิตบุคลากรที่ตรงตามสายที่ตลาดแรงงานต้องการ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพที่มีทักษะและมีผลิตภาพในการทำงานสูง โดยเฉพาะทักษะที่ขาดแคลนมากจะเป็นทักษะพื้นฐาน และทักษะเชิงเทคนิค 2) ด้านของอุปสงค์แรงงาน ผู้จ้างงานมีความคาดหวังว่าแรงงานที่ตนเองว่าจ้างจะผ่านระบบการศึกษาที่มีคุณภาพและมีความพร้อมในการทำงาน ความต้องการแรงงานที่มีขีดความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมไทยให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมแรงงานมากขึ้น โดยมีการฝึกอบรมแรงงานภายในองค์กรของตนเอง และการจัดอบรมภายนอกองค์กร หรือให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้อบรม การฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นการฝึกอบรมทักษะเฉพาะ เนื่องจากสถาบันการศึกษาไม่สามารถสร้างแรงงานที่มีความพร้อมในการทำงานได้ทันที และการให้การฝึกอบรมแรงงานเป็นกิจกรรมที่มีความคุ้มค่า สร้างรายได้มากกว่าต้นทุนที่เพิ่มขึ้น และส่งผลทางบวกต่อผลิตภาพแรงงานและความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีความจำเป็นมากสำหรับภาคอุตสาหกรรมไทย คือ การฝึกทักษะภาษาอังกฤษ การฝึกทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาทักษะทางการปรับตัวภาวะผู้นำ การเข้าสังคม และการทำงานเป็นทีม

(วัชรภรณ์ สุรภี และฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2556) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ พบว่า สมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการจากบุคลากรมากที่สุด คือ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและด้านความรู้ ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะที่สะสมมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรมากกว่าการใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาจากทฤษฎี หรือตำรา คุณลักษณะที่ดีของพนักงานไมซ์ ต้องเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ มีอัธยาศัยดีเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพและมีมารยาทดี อีกทั้งบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่ต้องใช้ความรู้รอบด้านมาประกอบการทำงานตามตำแหน่งซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน การทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์มีลักษณะยืดหยุ่น ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ความรู้ส่วนใหญ่ต้องสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้ด้านลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่ การจัดระบบข้อมูลลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะ ความทันสมัย รู้เหตุการณ์รอบด้าน การตลาด

ออนไลน์ และบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ยังขาดทักษะ ความรู้ และความสามารถในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจแสดงสินค้า ด้านการตลาดและการขาย ด้านการบริหารโครงการและเวลา ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะการแก้ไขปัญหาการประสานงาน การเจรจาต่อรอง และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ และคณะ, 2556) ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน จากการประเมินด้านสมรรถนะหลักของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก 3 มิติ คือ 1) จากความคาดหวังของผู้ประกอบการ 2) สมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการ และ 3) สมรรถนะของกำลังคนที่กำลังก้าวสู่สถานประกอบการ มีการประเมิน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของกำลังคนต่ำกว่าที่คาดหวัง แต่มีสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะสูงกว่าความคาดหวังเพียง 4 ด้าน คือ ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงิน ด้านทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไป ด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ และด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้น สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป ด้านส่งเสริมสนับสนุนแนะนำสินค้าและบริการรวมถึงให้การต้อนรับ และด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเทคนิค วิธีการสอน การจัดกิจกรรมและพัฒนาผู้เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับเรื่องของสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล เนื่องจากไม่ว่ากำลังคนจะมีความสามารถหรือมีความรู้มากเพียงใด แต่หากมีข้อบกพร่อง เรื่องการแต่งกาย การวางตัว บุคลิกลักษณะ ความมั่นใจในตนเอง ความรู้รอบตัว การตัดสินใจการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้มีใจรักบริการ ฯลฯ จะทำให้กำลังคนเสียโอกาสในการทำงาน หรือการแสวงหาความก้าวหน้า

(วรวิชญ์ จันทร์ฉาย และคณะ, 2556) ศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนร่วมการทำงาน : รูปแบบสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างตัวแบบสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแบบสมรรถนะที่เข้าไปฝึกงานในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง และกลุ่มพี่เลี้ยงผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการ ตัวแบบสมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ (โดยเฉพาะแผนกที่นักศึกษาต้องเข้าไปทำงาน) ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้ คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้านเทคโนโลยีที่สำคัญ คือ ใช้งานซอฟต์แวร์ เช่น การใช้ไมโครซอฟออฟฟิศ การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อมัลติมีเดีย ส่วนด้านทัศนคติและพฤติกรรม พบว่า ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวกการมีใจที่เปิดกว้าง และการมีความเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ ในการทำงานในธุรกิจนี้

(เอกพล วงศ์เสรี, 2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง ผลการศึกษา พบว่า ทั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบิน มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันระดับมาก คือ การศึกษาต่อและการพัฒนาตนเอง สำหรับพัฒนาสมรรถนะในอนาคต ควรจะเป็นการพัฒนาตนเองและการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของธุรกิจโรงแรม พบว่า ธุรกิจโรงแรม มีช่องว่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะมาก คือ การทัศนศึกษา ขณะที่ช่องว่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะน้อย คือ การศึกษาต่อและการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน คือ 1) ด้านความรู้ มีความรู้เรื่องการท่องเที่ยว ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการและการต้อนรับ สำหรับอนาคตเพื่อรองรับอาเซียน ควรจะมีความรู้การท่องเที่ยว การบริการและการต้อนรับ ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก สุขภาพและความปลอดภัย 2) ด้านทักษะในปัจจุบัน มีทักษะการจัดห้องพักและปูเตียง การจัดสวนและการตกแต่งสถานที่ในอนาคตเพื่อรองรับอาเซียน ควรมีทักษะภาษาอังกฤษ การจัดห้องพักและปูเตียง การประกอบอาหาร และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในปัจจุบันมีความขี้มึนแจ่มใส และการแต่งกายที่เหมาะสม จิตใจในการให้บริการ สำหรับอนาคตเพื่อรองรับอาเซียน ควรมีความขี้มึนแจ่มใส และจิตใจในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะของธุรกิจโรงแรม พบว่า ด้านที่มีช่องว่างสมรรถนะมาก ด้านความรู้ คือ สุขภาพและความปลอดภัย และประชาคมอาเซียน ด้านทักษะ คือ ภาษาต่างประเทศอื่น และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ความตรงต่อเวลา ขณะที่ด้านช่องว่างสมรรถนะน้อย ด้านความรู้ คือ ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทักษะ คือ การจัดห้องพักและปูเตียง และด้านคุณลักษณะ คือ การแต่งกายที่เหมาะสม รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะปัจจุบัน คือ 1) การศึกษาต่อ 2) การพัฒนาตนเอง 3) การมอบหมายงาน การสอนงานการให้คำปรึกษา สำหรับอนาคตเพื่อรองรับอาเซียน คือ 1) การพัฒนาตนเอง 2) การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน และ 3) การให้คำปรึกษา

(เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงาน สำหรับ อุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย พบว่า ผู้ให้บริการสถานที่จัดงานจำเป็นต้องพิจารณา รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการด้านสถานที่จัดงาน ทั้งในฐานะที่เป็นเจ้าภาพจัดงานและผู้เข้าร่วมงาน การให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว สอดคล้องกับการให้บริการของธุรกิจบริการสถานที่จัดงาน ซึ่งเป็นการบริการในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจรับจัดงาน เพราะธุรกิจรับจัดงานเปรียบเสมือนลูกค้าคนกลางของธุรกิจสถานที่รับจัดงาน ถึงแม้ว่าไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง แต่ความต้องการสินค้าและบริการของสถานที่จัดงานสามารถใช้ในการผลิตสินค้าและบริการของตนเองต่อไป ผู้วิจัยยังพบว่า กลุ่มผู้รับบริการหรือลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเมื่อนำตัวแปรด้านคุณลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติงานในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดขององค์การมาเป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน ประกอบด้วย ความเอาใจและความเต็มใจในการช่วยเหลือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความมีมารยาทและความสุภาพ การมีอัธยาศัยดี และความเป็นมิตร ความเต็มใจและความตั้งใจในการบริการ ความเป็นมืออาชีพและความสามารถในการแก้ปัญหา บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสม ความสามารถในการประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดงาน คุณลักษณะของพนักงานบริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ควรตระหนักให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนา เนื่องจากส่งผลต่อความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้า และการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานที่จัดงานในอนาคต

(พรนารี โสภานุตร, 2555) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะในปัจจุบันของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านความรู้ และด้านทักษะ ความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความต้องการสมรรถนะในระดับสูงทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านค่านิยม และด้านทักษะ ทั้งนี้ ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะภาษาต่างประเทศ หลักการตลาด การพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ การบูรณาการวิธีการทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม เศรษฐศาสตร์ และการเงิน และการจัดการความเสี่ยง ส่วนแนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามองค์ประกอบของกระบวนการการเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานทั้งเชิงเทคนิค และเชิงการบริหาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนาตนเองตามความต้องการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพร้อมจะเกิดจากแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจในงาน บรรยากาศควรเป็นบรรยากาศการทำงานจริง การวางแผน ควรเน้นการแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรเน้นเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วม การออกแบบแผนการเรียนรู้ ควรเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการออกแบบ กิจกรรมการพัฒนาใช้ทั้งการ

ฝึกอบรมในงาน การมอบหมายงานจริงให้ปฏิบัติ ควรมีการประเมินทั้งผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย และประเมินพฤติกรรมระหว่างการพัฒนา

(วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555) ศึกษาเรื่อง สถานการณ์การของการเปิดเสรีภาคบริการของสาขาการท่องเที่ยวเพื่อรองรับอาเซียน พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีการขาดแคลนแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทย ความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยเฉพาะพนักงานระดับเทคนิคและระดับปฏิบัติการ สาเหตุสำคัญของปัญหาขาดแคลนแรงงานดังกล่าว คือ 1) คนไทยส่วนมากไม่สนใจงานในธุรกิจบริการท่องเที่ยว ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ต้องการคนที่มีวุฒิการศึกษาระดับม.3-ม.6 ขณะที่คนหางานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อัตราค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับงานในด้านอื่น ๆ ส่งผลให้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ฟิลิปปินส์ พม่า เข้ามาแย่งงานคนไทยในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ปัญหาด้านศักยภาพและทักษะด้านภาษา เนื่องจากคุณสมบัติของบุคลากรที่ผลิตมายังขาดคุณภาพ เน้นแต่ความรู้ทางทฤษฎี ขาดความรู้ความชำนาญและทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพบริการ โดยเฉพาะความสามารถด้านภาษา 3) ปัญหาด้านทัศนคติ ได้แก่ ค่านิยมของคนไทยโดยเฉพาะนักศึกษาจบใหม่ที่ไม่นิยมทำงานบริการและงานในโรงแรม เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่ไม่เชิดหน้าชูตาในสังคม นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ความเห็นว่า แรงงานไทยค่อนข้างเลือกงาน ไม่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี ไม่มีความอดทนในการทำงาน 4) หลักสูตรการศึกษาด้านบริการท่องเที่ยว แม้สถาบันการศึกษาเปิดสอนด้านบริการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะระดับปริญญาตรี แต่พบว่า ยังขาดคุณภาพ ปัญหาสำคัญที่ประเทศไทยกำลังประสบอยู่ขณะนี้ คือ เนื้อหาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิชาที่เรียนหลากหลายมากเกินไป ไม่พัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ทำให้นักศึกษาที่เรียนจบไม่สามารถทำงานได้ตามที่ผู้ประกอบการคาดหวัง และส่วนมากแล้วต้องเสียเวลาในช่วงแรกของการทำงานไปกับการฝึกฝนทักษะ บัณฑิตที่จบใหม่ส่วนใหญ่ถูกสอนมาแบบท่องจำ ไม่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี ไม่มีความอดทนในการทำงาน และไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

(บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และคณะ, 2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาการได้รับการฝึกอบรมและความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า การจ้างงานแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ คือ ยาม พนักงานทำความสะอาด พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเฝ้ารถ รองลงมาเป็นแรงงานกึ่งฝีมือ คือ ช่างเทคนิค พ่อครัว คนขับรถ ตุ๊กตา ส่วนแรงงานฝีมือมีน้อยที่สุด คือ หัวหน้า ผู้จัดการ ครูฝึก ไกด์ ด้านการฝึกอบรม พบว่า แรงงานส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกอบรมเมื่อเริ่มเข้าทำงาน และส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องหลังเข้าทำงานแล้วอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง ระยะเวลาเฉลี่ยในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ 1 วัน เนื่องจากทักษะในแต่ละตำแหน่งงานมีความแตกต่างกัน โดยหน้าที่ที่ต้องใช้ทักษะมากจะได้รับการฝึกอบรมมากตามไปด้วย ด้านความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ความต้องการเฉลี่ยของ

แรงงานที่มีต่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง โดยระดับความต้องการพัฒนาฝีมือด้านต่าง ๆ จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปฏิบัติงาน/วิชาการ ด้านภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นเฉลี่ยต่อความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามลักษณะของแรงงาน พบว่า ประเภทของแรงงาน ลักษณะหน้าที่ของแรงงาน ลักษณะการจ้างงาน อายุ ของแรงงาน และระดับการศึกษาของแรงงานที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน

(วิโรจน์ รัชิตดำรงค์, 2554) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านบุคลิกภาพของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อวิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลิกภาพด้านการบริการ ความสำคัญของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมด้านของบุคลิกภาพในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของบุคลิกภาพในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลิกภาพของลูกค้าที่มาใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า คุณสมบัติที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลิกภาพมากที่สุด คือ การตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจในการเรียนรู้และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทักษะด้านจิตวิทยาในการทำ ความเข้าใจลูกค้า ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมด้านบุคลิกภาพในศูนย์ประชุมคือ ทักษะคนดี ความคิดในด้านบวก ความสามารถในการทำงานร่วมกันของบุคลิกภาพ และความกล้าที่แสดงถึงความมุ่งมั่นตั้งใจ และรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่กำลัง ส่วนกระบวนการการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด คือ กระบวนการคัดเลือก รองลงมา คือ กระบวนการสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัย กระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์และสภาพแรงงาน ตามลำดับ

(ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพในโรงแรมมีความต้องการพัฒนามากที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านมาตรฐานเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพเรียบร้อย การสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) ด้านมาตรฐานเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่องานบริการ คือ การมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลิกภาพเองมีความเห็นว่า ยังได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญ 3) ด้านมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐาน

คุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) ด้านมาตรฐานด้านความสามารถ / ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษอย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง ส่วนความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้และด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง จำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า 1) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ 2) แผนกแม่บ้านและงานบริการส่วนห้องพัก ด้านความรู้ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ

(สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่น ๆ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ สำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ ด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายต่อการเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว ควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม มีใจรักในงานบริการ ห่วงแหนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจ

นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุก ๆ คน มีความน่ารักแบบไทย ๆ โดยนอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

(Shariff N.M. et al., 2014) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ที่ผู้สำเร็จการศึกษาด้านท่องเที่ยวและการโรงแรม : การรับรู้และความคาดหวังในมุมมองของมาเลเซีย วิเคราะห์สมรรถนะในตัวผู้จบการศึกษาจำนวน 40 สมรรถนะ จัดเป็น 3 กลุ่ม คือ สมรรถนะด้านประสิทธิผลของตนเอง เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับทักษะความสามารถของบุคคล สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ เป็นสมรรถนะเกี่ยวกับการจัดการพนักงานและการจัดการโดยทั่วไป และสมรรถนะด้านการจัดการผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะที่สำคัญของผู้จบการศึกษาต้องมีสูงที่สุด คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล สมรรถนะอื่นที่ผู้สำเร็จการศึกษาคควรมี คือ ทักษะการบริการลูกค้า ความสามารถในการสนับสนุนผู้ร่วมงาน และทักษะความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ ทักษะการตลาด ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการมอบหมาย การวางแผนและการจัดการ และความคิดริเริ่ม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้จบการศึกษาที่ได้รับการคาดหวังสูงสุด คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความคิดริเริ่ม ความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาคควรมีก่อนเข้ามาทำงานสูงที่สุด คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ควรมีทักษะในการติดต่อกับลูกค้า การแก้ไขข้อขัดแย้ง ความสามารถในการแจ้ง/รายงานข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และผลวิจัยยังยืนยันว่า สถาบันการศึกษาคควรมีการวางหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม เพื่อที่จะผลิตบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ โดยมีข้อเสนอแนะว่าสถานศึกษาคควรมิพิจารณาความต้องการของอุตสาหกรรมและทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในการวางหลักสูตร

(Hui-Wen, 2014) ศึกษาเรื่อง การสร้างแบบจำลองขีดความสามารถสำหรับมืออาชีพระดับนานาชาติในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า มีงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาด้านสมรรถนะความเป็นมืออาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ จึงศึกษา เรื่อง ความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านการบริหาร และการดำเนินงาน มุ่งเน้นการค้นหาสมรรถนะหลัก 3 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ ด้านการสื่อสาร และด้านการเป็นมืออาชีพ สำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ระดับนานาชาติ พบว่า ด้านการเป็นมืออาชีพเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญที่สุดที่มีมืออาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องมี รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ ตามลำดับ ผลจากการวิเคราะห์ AHP ภายได้สมรรถนะหลักในด้านการเป็นมืออาชีพ แสดงให้เห็นว่า ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นสมรรถนะที่ได้คะแนนสูงสุดสำหรับบุคลากรไมซ์ในระดับนานาชาติ สมรรถนะหลักด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ เป็นสมรรถนะที่ได้คะแนนสูงสุดสำหรับบุคลากรไมซ์ในระดับนานาชาติ และสมรรถนะด้านการสื่อสาร ด้านการสนทนา และสมรรถนะ ด้านภาษา ศาสตร์เชิงสังคมวิทยา เป็น

สมรรถนะที่ได้คะแนนสูงสุดสำหรับบุคลากรไมซ์ในระดับนานาชาติ ภาพรวมของการจัดลำดับของตัวบ่งชี้ด้านสมรรถนะ แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะหลักในด้านการเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจการทำงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสากลมากกว่าอีกสองสมรรถนะ นอกจากนี้ ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นอีกว่า ด้านการเป็นมืออาชีพ ที่นอกเหนือจากมุมมองด้านการสนทนาสื่อสารและด้านภาษาศาสตร์เชิงสังคมวิทยา ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะสนับสนุนให้เกิดเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพเพียงพอต่อการก้าวสู่เป็นอุตสาหกรรมไมซ์ที่ให้บริการในระดับสากล

(Pi-feng Hsieh, 2013) ศึกษาเรื่อง การวางแผนหลักสูตรไมซ์สำหรับการศึกษาแบบต่อเนื่อง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 6 กลุ่ม และใน 6 กลุ่มจะมีอีก 18 รายวิชาย่อย ทั้ง 6 กลุ่มนำมาสรุปเป็นโปรแกรมทางเลือก 2 โปรแกรม คือ โปรแกรมที่มุ่งเน้นการวางแผน และโปรแกรมที่มุ่งเน้นการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า โปรแกรมที่มุ่งเน้นการวางแผนให้ความสำคัญกับกลุ่มความรู้เบื้องต้นและการวิเคราะห์ของอุตสาหกรรมมากที่สุด ซึ่งกลุ่มนี้เปรียบเสมือนเป็นการปฐมนิเทศ การที่ผู้เรียนจะสามารถวางแผนหรือดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมในอุตสาหกรรมนี้ได้เป็นอย่างดี ควรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการประชุม การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมด้วย ถึงจะสามารถนำความรู้ที่ไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนและดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การวางแผนและการจัดการโครงการ โดยกลุ่มความรู้เบื้องต้นและการวิเคราะห์ของอุตสาหกรรม จะประกอบด้วย 2 เรื่อง คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ และการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การวางแผนและการจัดการโครงการ มี 3 เรื่อง คือ เรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การวางแผนในอุตสาหกรรมไมซ์ และในกลุ่มนี้จะมีเพิ่มอีก 2 เรื่อง จากกลุ่มของการตลาดไมซ์ คือ การประชุมงานประชุมและนิทรรศการ และการจัดการการตลาด ส่วนโปรแกรมที่มุ่งเน้นการดำเนินงานให้ความสำคัญกับกลุ่มการดำเนินงานไมซ์และประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มการสื่อสาร กลุ่มการตลาดสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ และกลุ่มเทคโนโลยีสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ โดยกลุ่มการดำเนินงานไมซ์และประสิทธิผล มี 4 เรื่อง คือ การดำเนินการและประสิทธิผลในงานนิทรรศการ ดำเนินการและประสิทธิผลในงานการประชุม ดำเนินการและประสิทธิผลในงานกิจกรรม ดำเนินการและประสิทธิผลในงานการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลกลุ่มของการสื่อสารมี 3 เรื่อง คือ ภาษาและการแปลสาร คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และมารยาท

(Hui Chiu Chen et al., 2012) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของโครงการบริการไมซ์ของไต้หวัน พบว่า โครงการบริการไมซ์ ความสัมพันธ์กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยในงานวิจัยนี้ได้ใช้ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของ

Parasuraman และ Zeithaml & Berry เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินคุณภาพการบริการของโครงการบริการไมซ์ ซึ่งประกอบด้วยมาตรการ 5 ลักษณะ 22 ตัวชี้วัด ในการวัดคุณภาพการให้บริการในงานวิจัยนี้ ถูกตรวจวัดบนพื้นฐานความคาดหวังของลูกค้าในมาตรการ 5 ลักษณะเป็นอันดับแรก และบนพื้นฐานของการรับรู้ในบริการเป็นลำดับต่อไป ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จะหมายถึงคุณภาพของการให้บริการ การวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ลักษณะหรือ 5 มิติ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จัก/เข้าใจลูกค้า โดยมีมิติด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่ถูกเวลาและเหมาะสม การพัฒนาความรู้ของพนักงานที่ให้บริการ ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน การมีมารยาทสังคมที่ถูกต้อง จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

(Vance, 2011) ศึกษาเรื่อง การสร้างขีดความสามารถระดับโลกผ่านคอร์สการเรียนที่ฝึกประสบการณ์ในด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวนานาชาติ ผลการวิจัย พบว่า การที่นักศึกษาได้ผ่านการฝึกประสบการณ์ไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสในการได้เรียนรู้ เรื่องวัฒนธรรมสภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกฝนเกี่ยวกับแนว ความคิดทางธุรกิจทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และได้ฝึกทักษะ การทำงานในบริบทของอุตสาหกรรมระดับโลกด้วย สมรรถนะที่ได้กล่าวถึงในงานวิจัยนี้มีความหลากหลาย ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการแก้ปัญหา การจัดการตนเอง การปรับตัวในสามารถอยู่ท่ามกลางบรรยากาศนานาชาติ ความสามารถในการสร้างทีมงานจากหลายเชื้อชาติ ความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและความไม่แน่นอน การปรับตัวและตอบสนองต่อการแข่งขันที่แตกต่าง และสภาวะแวดล้อมทางการเมือง ทักษะในการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสาร ทั้งการเขียน/การพูด และการประสานงาน ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การเปิดใจยอมรับมุมมองใหม่ ๆ

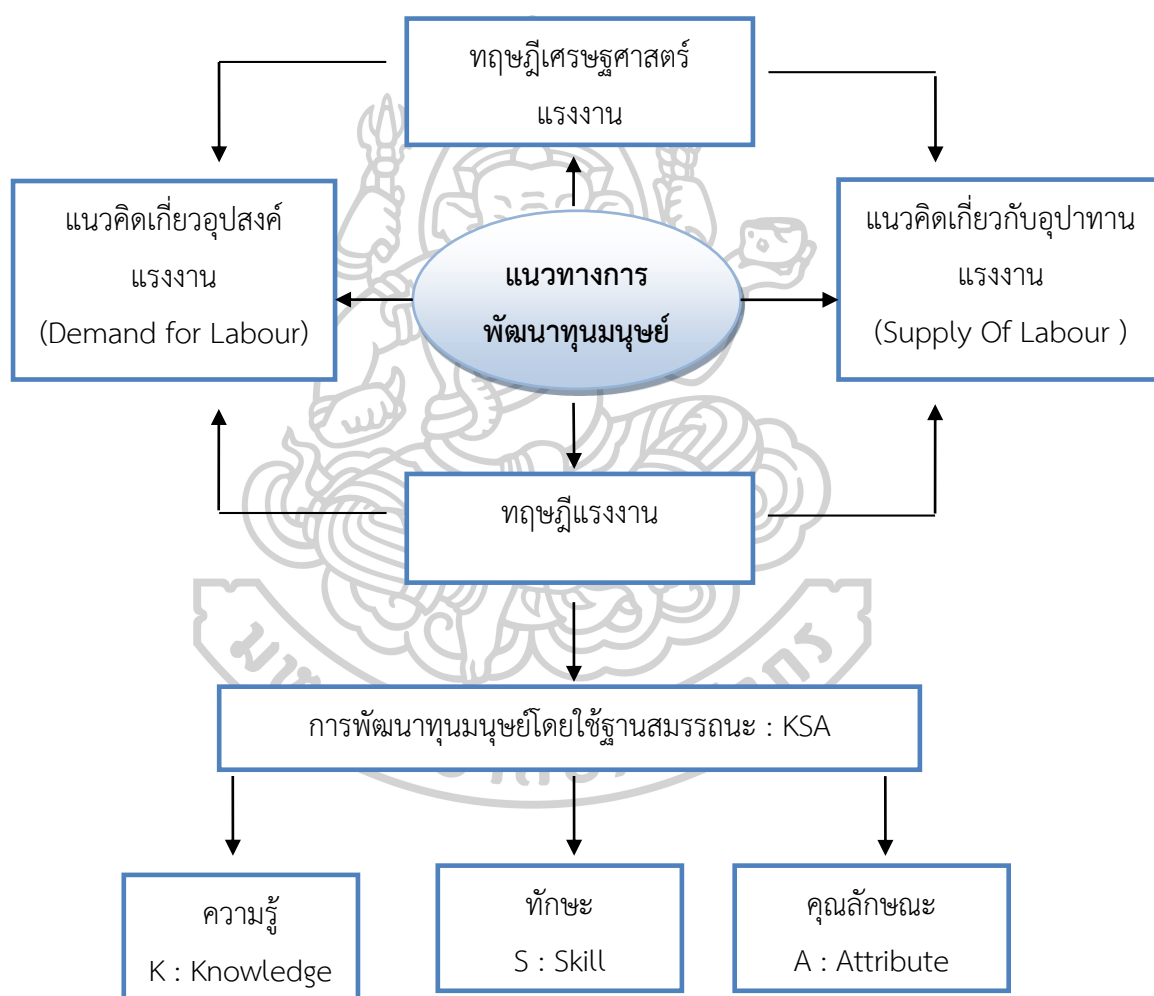
(Nolan, 2010) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสมรรถนะในธุรกิจโรงแรมของชาวไอริสในมุมมองของผู้ว่าจ้างและผู้สำเร็จการศึกษา โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่จัดทำเกี่ยวกับสมรรถนะและทำการสรุปสมรรถนะที่สำคัญในการจัดการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและบริการไว้เป็น 9 กลุ่ม ด้านนี้ 1) ความสัมพันธ์กับลูกค้า/แขกผู้เข้าพัก เช่น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและการตระหนักถึงวัฒนธรรม 2) ความเป็นมืออาชีพ เช่น การรักษามาตรฐานของความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม การติดต่อทางธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ และการเปิดใจยอมรับความคิดเห็นและความต่าง 3) การติดต่อสื่อสาร เช่น การ

สื่อสารการเขียนและด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีทักษะทางด้านการฟังที่ดี 4) ความสัมพันธ์กับพนักงาน เช่น ความมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานคนอื่น ๆ การสะท้อนให้เห็นถึงความระมัดระวัง ความตระหนักในเรื่องของวัฒนธรรม และความสามารถในการพัฒนาการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5) ความเป็นผู้นำ เช่น การสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นผู้นำที่ดี การดำเนินงานภายใต้แรงกดดันหรือสถานการณ์วิกฤต และการแสดงให้เห็นถึงในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ 6) การจัดการตนเอง เช่น การจัดการเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย การควบคุมความต้องการที่หลากหลาย การจัดลำดับงาน การมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และการมีเป้าหมายในสายอาชีพ 7) มุมมองในด้านกฎหมาย เช่น การปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับของชีวอนามัยและความปลอดภัย การปฏิบัติตามความรับผิดชอบด้านกฎหมายของสมาคมด้านการโรงแรม และการจัดเตรียมสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า 8) ความรู้ด้านเทคนิคและการดำเนินงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและ/หรือบริการ การบ่งชี้ปัญหาในการดำเนินงาน และการจัดการการดำเนินงานในการคืนทุน ความสามารถในการเข้าใจแนวโน้มทางการตลาด ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ความมุ่งมั่นในการทำงาน

(Jauhari, 2006) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของอาชีพในอุตสาหกรรมบริการในมุมมองของอินเดีย ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงถึงสมรรถนะที่สำคัญๆ ในการประกอบอาชีพทางด้านอุตสาหกรรมบริการไว้ค่อนข้างหลากหลาย โดยส่วนใหญ่จะกล่าวถึงสมรรถนะทางด้านการจัดการ (managerial competency) สมรรถนะต่าง ๆ ประกอบด้วย ความเข้าใจปัญหาของลูกค้า ความไวในการตอบสนอง ประเด็นปัญหาของลูกค้า การแสดงความเป็นมืออาชีพและควมมีคุณธรรม ความสามารถในการสื่อสารโดยวาจาและการเขียน การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การจัดการเวลา ความยืดหยุ่นและความสามารถในการประยุกต์การพัฒนาตนเอง ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ความเป็นผู้นำ ทักษะในการประสานงานและทำงานร่วมกับผู้อื่น และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการทางด้านธุรกิจบริการว่าควรมีสมรรถนะดังต่อไปนี้ ความเข้าใจในโลกาภิวัตน์ในเรื่องของความหลากหลายแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม การมุ่งเน้นในการบริการลูกค้า ความใส่ใจในการจัดการต้นทุน ความเข้าใจในเรื่องผลกำไรและการคืนทุน ความสามารถในการเข้าใจแนวโน้มทางการตลาด ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ความมุ่งมั่นในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า องค์กร ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ ล้วนแต่ต้องการให้องค์กรมีการดำเนินงานไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะของแต่ละธุรกิจ อุตสาหกรรมไมซ์เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะ จึงต้องการบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งสมรรถนะด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี (Hard Skills) ทักษะด้านอารมณ์และคุณลักษณะส่วน

บุคคล (Soft Skills) ดังนั้น อุตสาหกรรมไม่จึงประสบปัญหาความขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน ประกอบด้วย “ทุนมนุษย์” นั้นมีที่มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ ความสามารถโดยธรรมชาติ การศึกษาจากสถาบันการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา จากการศึกษา พบว่า ทุนมนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ ด้วยรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่ พบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้วยโมเดล K-S-A คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ จะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะสอดคล้องความต้องการของผู้ประกอบการและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้ สรุปเป็นกรอบทฤษฎี ดังภาพที่ 18



ภาพที่ 18 กรอบทฤษฎี (Theoretical Framework)

ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

นอกจากกรอบทฤษฎีข้างต้นแล้ว การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นแนวทางการนำวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนี้

ตารางที่ 14 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์				
	สนับสนุนความสำคัญและปัญหาของการวิจัย	พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย	การสร้างเครื่องมือการวิจัย	ใช้เป็นแบบแผนในการวิเคราะห์ข้อมูล	สนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัย
1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์	✓				
2. สถานการณ์และยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์	✓				
3. เศรษฐศาสตร์แรงงานและสถานการณ์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓			✓
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์	✓	✓	✓	✓	✓
5. การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓	✓	✓	✓
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	✓	✓	✓	✓	✓
7. สมรรถนะบุคลากรสายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 14 ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ และ 2) สถานการณ์และยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไมซ์ นำมาใช้ในการสนับสนุนความสำคัญและปัญหางานวิจัย 3) เศรษฐศาสตร์แรงงานและสถานการณ์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์ นำมาใช้ในการสนับสนุนความสำคัญและปัญหาของงานวิจัย พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัย 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ 5) แนวคิด

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมไมซ์ 6) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ และ 7) สมรรถนะบุคลากรสายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ นำมาใช้ในการสนับสนุนความสำคัญและปัญหางานวิจัย พัฒนารอบแนวคิด พัฒนาเครื่องมือ แบบแผนในการวิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์



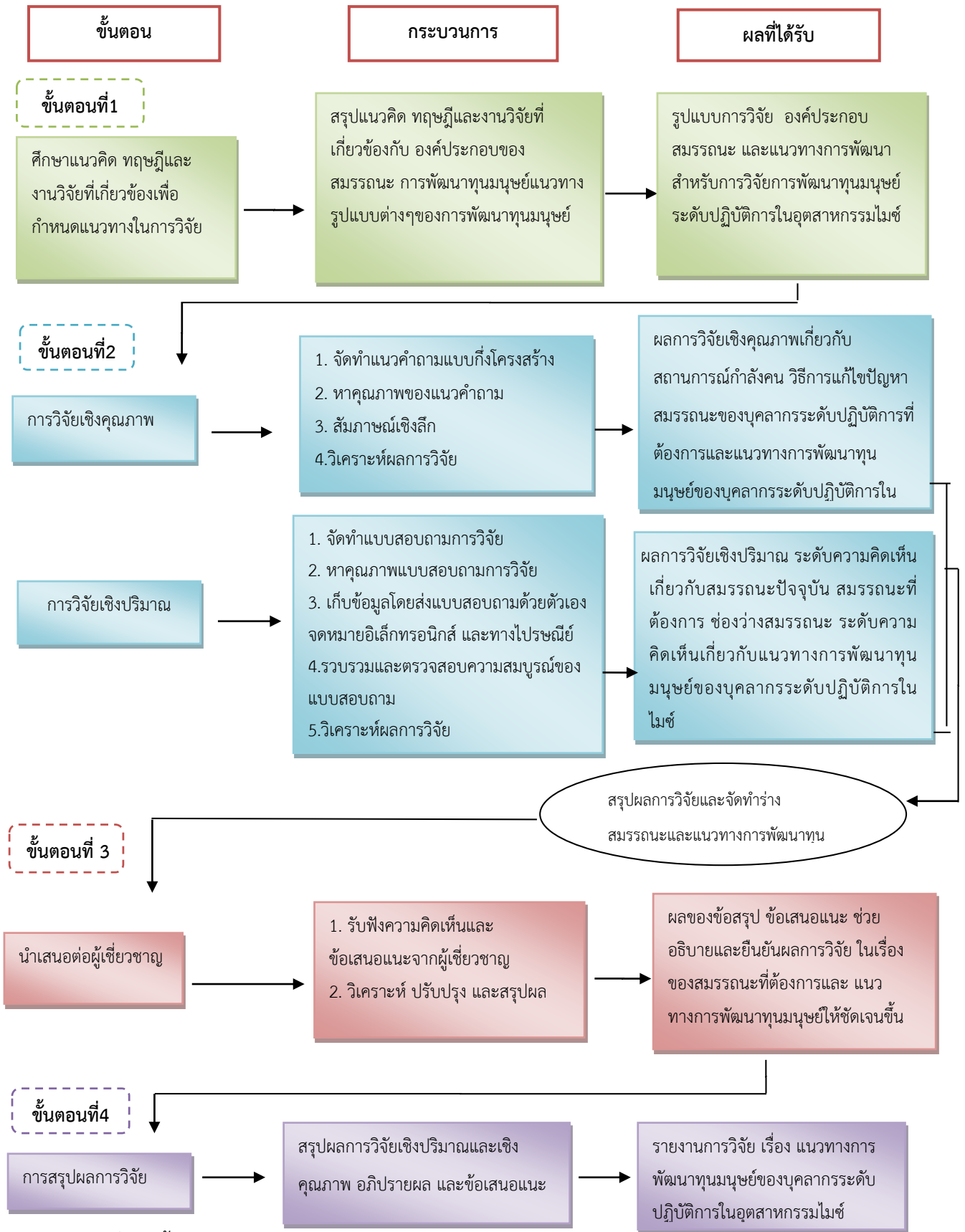
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาสถานการณ์ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการ สมรรถนะปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ นำไปเป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการ และพร้อมปฏิบัติงานสู่สถานประกอบการ เพื่อให้การวิจัยเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การวิจัยเชิงปริมาณ

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ทั้งวิธีเชิงปริมาณและวิธีเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถตอบโจทย์การวิจัยได้ดีกว่าการใช้วิธีเดียว (Creswell, 2009) งานวิจัยนี้จึงผสมวิธีระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จากนั้นนำมาสังเคราะห์ เป็นร่างสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาเบื้องต้น (Basic Model) ก่อนที่จะนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับคำชี้แนะ แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ เพื่อหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ ยืนยันสมรรถนะ และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำเสนอผลงานวิจัยต่อสาธารณะในลำดับต่อไป เพื่อช่วยอธิบายกระบวนการวิจัยให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทั้งหมด โดยใช้แผนผังงาน (Flowchart) ดังแสดงในรูปภาพที่ 19



ภาพที่ 19 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 19 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนย่อย ดังนี้ภาพที่ 19 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ผลการประชุม สัมมนาวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากฐานข้อมูลและเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎี การพัฒนาทรัพยากรและทุนมนุษย์ ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจัดทำแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง หากคุณภาพของแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจัดทำแบบสอบถามการวิจัย หากคุณภาพแบบสอบถามการวิจัย เก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จัดส่งด้วยตนเอง และจัดส่งทางไปรษณีย์ ติดตามแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัย จัดทำร่างสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันผลการวิจัยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ โดยการเข้าพบเพื่อสรุปผลการวิจัย นำเสนอร่างสมรรถนะ และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ พร้อมรับฟังความคิดเห็น นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาทำการวิเคราะห์ สรุปผล และดำเนินการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำรายงานผลการวิจัย สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะทางการวิจัย จัดทำรายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ มีส่วนผลักดันให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 18 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบการ บุคลากรระดับผู้บริหาร บุคลากรระดับบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรไมซ์ในสถาบันการศึกษา

เพื่อการสำรวจหาสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคลากรระดับการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการติดต่อไปยังผู้ทรงคุณวุฒิที่สามารถให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยได้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ มีรายละเอียดตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญ		
1.	นางอรชร ว่องพรรณงาม	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนงานบริการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
2.	นางอารีรัตน์ มนตรีปรีชาชัย	ผู้จัดการส่วนงานบริการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
3.	คุณพรทิพย์ หิรัญเกตุ	กรรมการผู้จัดการ บจก. เดสทินเนชั่นเซอร์วิสเฮส (ประเทศไทย) รองประธานสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ
4.	คุณภูริวัฒน์ ลิ้มถาวรรัตน์	นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท.) กรรมการผู้จัดการ บริษัท พี.อินเซนทีฟ ทัวร์ อีเว้นท์ จำกัด
ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารองค์กร		
5.	คุณขวัญชัย จรรย์วิสิน	ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซีซัน ฮอติเดย์ บุกกิ้งเซ็นเตอร์ จำกัด
6.	คุณอิทธิพล สุรรัตน์	กรรมการผู้จัดการ บริษัท แม่น้ำร้อยสาย จำกัดและ กรรมการสมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน (EMA)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
7.	คุณพัชริน หงส์ประภาส	Director of PCO N.C.C. Management & Development Co.,Ltd
8.	คุณรัชศักดิ์ คณานุรักษ์	Director of Marketing N.C.C. Management & Development Co.,Ltd
9.	คุณดุสิต อุตตระกุล	Creative & Special Events Director Media Magnet Co.,Ltd.
10.	Miss Thantapak M.	M.I.C.E. Project Director C.C.T. Express Co. Ltd.
11.	คุณเทพจุฬา เจียรนัย	กรรมการผู้จัดการ บริษัท แคนดิเตอร์ จำกัด
12.	คุณ นุชจรีย์ ภรณ์ทิพย์วัฒน์	กรรมการผู้จัดการ บริษัททูริงค์ จำกัด
นักวิชาการ		
13.	อาจารย์ เสาวลักษณ์ สุดประเสริฐ	หัวหน้าสาขาการจัดการประชุม นิทรรศการ และ กิจกรรมพิเศษคณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
14.	อาจารย์ วรพร หอมเอนก	อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการ จัดการนิทรรศการและการประชุม อุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี
15.	อาจารย์ ธนิธา แสงวิเชียร	หัวหน้าสาขาการจัดการประชุมนิทรรศการและการ ท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล ภาควิชาการศึกษาด้าน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
16.	อาจารย์ ศักดิ์ชัย สีหามงคล	หัวหน้าแผนกวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ วิทยาลัยพณิชยการ
ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์		
17.	คุณเรวดี ลิ้มกังวาฬมงคล	Director of Human Resources ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค
18.	คุณทมิตา จงสวัสดิ์วรกุล	Director of Human Resources ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี

2. การสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ ผู้ร่วมสนทนา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิในหน่วยงานต่างๆที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 5 คน โดยการนำร่างสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และยืนยันสมรรถนะรวมถึงแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ นำผลการสนทนามาปรับปรุง และจัดทำเป็นรายงานการวิจัยเพื่อนำไปนำเสนอต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 ฉบับ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ความต้องการกำลังระดับปฏิบัติการ ศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้ง 3 ระดับ คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ทุกระดับศึกษาเน้นสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะ ในส่วนของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา โดยดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยระบุรายการข้อมูลที่ต้องการของแต่ละประเด็น
- 2) จัดทำร่างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง และรายการข้อคำถามแต่ละประเด็นประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันขององค์กร ปัญหาเกี่ยวกับกำลังคนระดับปฏิบัติการ/แนวทางแก้ไข สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ รูปแบบ วิธีการ แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์
- 3) ตรวจสอบคุณภาพแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และการใช้ภาษา ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi-Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Information Interview) มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ และสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารสื่อสิ่งพิมพ์ประเภท

ต่าง ๆ โดยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ กรอบแนวคิดในการวิจัย และเป็นข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์

2) เตรียมการสัมภาษณ์ เริ่มต้นด้วยการโทรศัพท์ติดต่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจะทำการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ที่จะเข้าสัมภาษณ์ จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอเข้าสัมภาษณ์และส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์และขอข้อมูลเพื่อการวิจัย พร้อมแนบแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับทราบประเด็นคำถามก่อนเข้าสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เตรียมสมุดจดบันทึก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อม

3) ขั้นตอนการสัมภาษณ์ โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะแนะนำตัว สทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลถึงความสำคัญของการวิจัยในครั้งนี้ และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะที่สัมภาษณ์ ขออนุญาตถ่ายภาพเพื่อใช้อ้างอิงในการสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกเสียงไว้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ จากนั้นเริ่มสัมภาษณ์ตามหัวข้อในแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้เตรียมไว้ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ประมาณ 60 - 90 นาที

4) ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูลหลัก ชี้แจงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ และมอบของที่ระลึก

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ได้ลึกซึ้ง เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยก่อนที่จะวิเคราะห์และสรุปข้อมูล ต้องมีการตรวจสอบว่าข้อมูลว่าไดมานั้นเพียงพอแล้วหรือยัง ข้อมูลนั้นได้ตอบปัญหาของการวิจัยแล้วหรือไม่ หากพบว่าได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน จะตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร เพื่อความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานั้นมีความครบถ้วนถูกต้อง เพราะการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเน้นการใช้อัตวิสัย (Subjectivity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบ

สามเส้าของ (Denzin, 1970) ซึ่งเป็นการแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2556ก) ดังนี้

3.1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยในงานวิจัยนี้ทำการตรวจสอบด้านข้อมูลด้านแหล่งของผู้ให้ข้อมูล คือ ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 18 คน และทำการตรวจสอบว่าถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

3.2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) เป็นการใช่วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันแล้วจะได้ผลเหมือนเดิมหรือไม่ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์ และจากข้อมูลที่ศึกษาจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเป็นการบรรยายความข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการศึกษาข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (สุภางค์ จันทวานิช, 2556ข) (นิตา ชูโต, 2551) ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

4.1) การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) คือ เรียบเรียง (Editing) จัดกลุ่ม (Segmenting) เพื่อเลือกหาจุดที่น่าสนใจ และตัดทอนข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป อันจะทำให้เข้าใจง่าย ทำการสรุปย่อ และปรับข้อมูลดิบที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2) การแสดงข้อมูล (Data Display) คือ กระบวนการวิเคราะห์ การเลือกข้อมูล ตัวอย่าง หรือสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อแสดงตัวอย่างให้เห็นก่อนทำความเข้าใจ อันจะเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปสู่การวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไป

4.3) การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป (Conclusion and Verification) คือ การนำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ทางวิชาการ มาสร้างเป็นบทสรุปร่วมกับข้อมูลที่เชื่อถือได้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำไปสู่การพิสูจน์ที่เป็นรูปธรรม และตรงต่อข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ตรวจสอบยืนยันเป็นผลสรุปการวิจัย และนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการ บุคลากรระดับผู้บริหาร หัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ข้อมูลตามสถิติของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2559 ซึ่งประกอบไปด้วยบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับไมซ์

ในหลากหลายบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) บริษัทรับจัดงานประชุมวิชาชีพ (PCOs) 2) บริษัทรับจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ(PEOs) 3) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (DMCs) 4) บริษัทรับจัดบริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษ/จัดงานอีเวนท์ (EMCs) 5) สถานที่จัดงานประเภทศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการ โดยบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ข้างต้น แต่ละบริษัทมักจะประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์มากกว่า 1 ธุรกิจ งานวิจัยนี้จึงจัดกลุ่มบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ข้างต้น ออกเป็นธุรกิจ 4 ธุรกิจ ดังนี้ 1) ธุรกิจการประชุมองค์กรและนานาชาติ จำนวน 21 บริษัท 2) ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล จำนวน 39 บริษัท 3) ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า จำนวน 27 บริษัท และ 4) ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ จำนวน 27 บริษัท รวม 114 บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ บุคลากรระดับผู้บริหาร บุคลากรระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$N = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (สัดส่วน 50% หรือ 0.50)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) โดย Z เท่ากับ 1.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$= 384.16$$

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5 % ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ตอบไม่ครบหรือกรอกแบบสอบถามไม่ถูกต้อง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 4 ธุรกิจย่อย และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน พิจารณาจากจำนวนประชากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรของอุตสาหกรรมไมซ์ และใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายในชั้นสุ่มจริง รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัย	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ธุรกิจการประมงองค์การและนานาชาติ	21	84
ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	39	154
ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	27	106
ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ	27	106
รวม	114	450

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยนี้ในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเชิงสำรวจ (Questionnaire Form) มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1.1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือในงานวิจัยนี้สร้างขึ้น ตามแนวคิดทฤษฎีของ David C. McClelland และ Boyatzis ผู้ที่เป็นผู้บุกเบิกคำว่า Competency ซึ่งหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีในงานที่ตนรับผิดชอบ สมรรถนะที่สั่งสมอยู่ตัวบุคคลจนกลายเป็นทุนมนุษย์ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะและแนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Leonard Nadler ที่ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นกระบวนการ เนื่องจากการพัฒนามนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงตาม สภาพแวดล้อมสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัต ปัจจุบันแนวคิดของการพัฒนาทุนมนุษย์

จึงมุ่งสู่กิจกรรมหลัก ๆ 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต ด้านการฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน และด้านการพัฒนา เป็นการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นการทำงานแต่มุ่งถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ไปในทางที่ดีขึ้น และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์(ไทย) (Nuttapong Jotikasthira, et al., 2014) และนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการต่อไป

1.2) เมื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีทั่วไป แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว นำความรู้ที่ได้รับมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามใช้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

1.3) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอรับคำชี้แนะ และนำเครื่องมือการวิจัยมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

1.4) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วต่อคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยให้มีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย มีจำนวน 5 ท่านประกอบด้วย

1.4.1) นางอรุณ ว่องพรรณงาม ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)

1.4.2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมยศ อวเกียรติ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมบูรณาการ

1.4.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทรงพร หาญสันติ อาจารย์ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.4.4) ดร.พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์ อาจารย์คณะกรรมการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.4.5) ดร.พวงชมพู โจนส์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

1.5) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

1.6) นำเครื่องมือที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1.7) จัดพิมพ์เครื่องมือวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะทุนมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรและทุนมนุษย์ พร้อมผ่านการปรึกษากรรมาการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข สำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะและการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและองค์การ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 11 ข้อ โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน และข้อมูลทั่วไปขององค์การ ประกอบด้วย ประเภท/ลักษณะงานขององค์การ อัตรากำลังคน ความต้องการรับบุคลากร วุฒิการศึกษาที่ต้องการ คุณสมบัติที่ต้องการ ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มี 3 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ 2) สมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ แบ่งเป็น 4 ธุรกิจ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจย่อย ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ทั้ง 3 ส่วนมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ รูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย การพัฒนา ก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace) คือ การศึกษาในสถานศึกษา และการพัฒนาเมื่อเข้าสู่การทำงาน (Workplace) คือ การพัฒนาเมื่อเข้าสู่สถานประกอบการแล้ว ประกอบการด้วยการฝึกอบรม/การพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงาน (On-the-Job-Training) การฝึกอบรม/พัฒนานอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job-Training) การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งจะเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) การทดสอบความตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบทั้งในด้านเนื้อหา โครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่ายเหมาะสม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC)

	โดยใช้สูตร	$\Sigma R/N$
เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์
ΣR	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การให้คะแนน ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามมาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่า

ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Rovinelli, 1977) จากการทดสอบ พบว่า ค่าดังกล่าวของข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

2) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) สำหรับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) เป็นวิธีการหาความเที่ยงเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งเหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีการให้คะแนนไม่เท่ากัน คือ มาตรฐานวัดประเมินค่า (rating scale) ของลิเคิร์ท (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน (DeVellis, 2012) ระดับของความเที่ยงของแบบสอบถาม จะแสดงด้วยค่า α ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ระดับความเที่ยงของความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	ระดับความเที่ยงของความสอดคล้องภายใน
$\alpha \geq 0.9$	ดีเยี่ยม (Excellent)
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	ดี (Good)
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	ยอมรับ (Acceptable)
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	ยังมีข้อสงสัย (Questionable)
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	แย่ (Poor)
$0.5 > \alpha$	ไม่ผ่านการทดสอบ(Unacceptable)

ที่มา: DeVellis, R.F., Scale development: Theory and applications, (Los Angeles: Sage, 2012): 109–110.

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค แบ่งการทดสอบตามข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า ผลการทดสอบทั้งหมดอยู่ในระดับดีเยี่ยม ($\alpha \geq 0.9$) มีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ผลการทดสอบความเที่ยง ค่า $\alpha = .954$ และ $.922$ ตามลำดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้ง 4 ธุรกิจย่อย ทั้งระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ผลการทดสอบความเที่ยง ค่า $\alpha = .947$ และ $.943$ ตามลำดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจย่อยทั้ง 4 ตำแหน่งงาน ทั้งระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ผลการทดสอบความเที่ยง ค่า $\alpha = .968$ และ $.969$ ตามลำดับ

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการทดสอบความเที่ยง ค่า $\alpha = .950$

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) จัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 450 ฉบับ
- 2) โทรศัพท์ติดต่อไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย
- 3) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อแนบกับแบบสอบถามในการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 4) เก็บข้อมูลโดยใช้จัดส่งแบบสอบถามหลายช่องทางแล้วแต่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก คือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นำส่งด้วยตนเอง และจัดส่งทางไปรษณีย์
- 5) รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่ส่งกลับและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 192 ฉบับ จากทั้งสิ้น 450 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 20 ถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Aaker, 2001) มีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

รายละเอียดการเก็บแบบสอบถาม	จำนวน
แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งด้วยตนเอง	450 ฉบับ
จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งสิ้น	221 ฉบับ
แบบสอบถามที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้องสมบูรณ์	29 ฉบับ
แบบสอบถามที่มีเนื้อหาถูกต้องสมบูรณ์	192 ฉบับ
อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม (221/450x100)	คิดเป็นร้อยละ 49
อัตราแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์(192/450x100)	คิดเป็นร้อยละ 43

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

1) การจัดกระทำกับข้อมูล

1.1) การตรวจสอบข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการตรวจสอบ ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล

1.2) การลงรหัสข้อมูล นำข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมดมาแปรสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

1.3) การบันทึกข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสบันทึกและข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน และข้อมูลทั่วไปขององค์กร ประกอบด้วย ประเภท/ลักษณะงานขององค์กร อัตรากำลังคน ความต้องการรับบุคลากร วุฒิการศึกษาที่ต้องการ คุณสมบัติที่ต้องการ ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากร โดยวิธีการประเมินผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.2) การวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ สมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะและค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบ แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำผลข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามการวิจัย (Best, 1977) มีรายละเอียดดังนี้

มีระดับความคิดเห็นสูงมาก	กำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน
มีระดับความคิดเห็นสูง	กำหนดให้เท่ากับ 4 คะแนน
มีระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อยมาก	กำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

$$\begin{aligned}
 & \text{ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้น ใช้สูตรความกว้างของชั้น ดังนี้} \\
 \text{ช่วงระหว่างชั้น (Interval)} &= \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

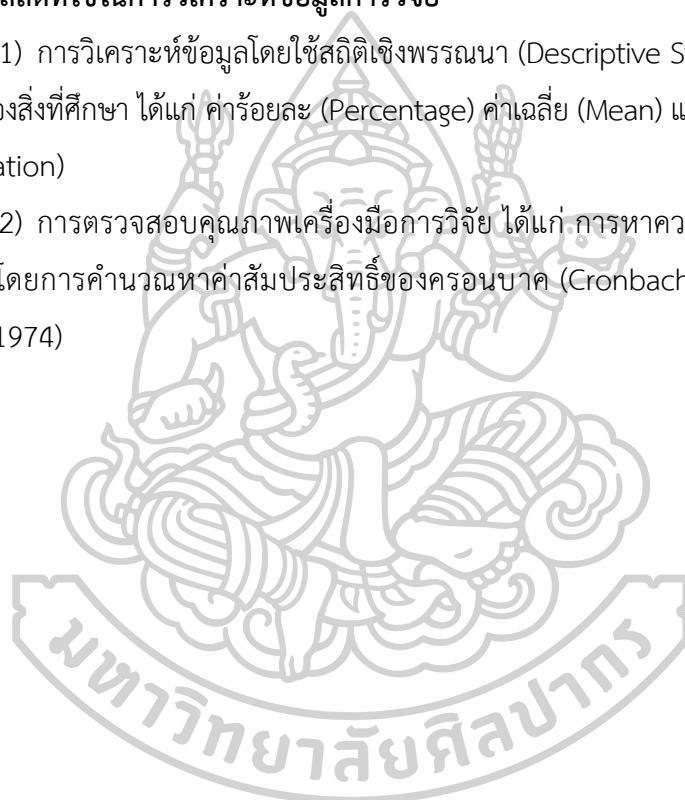
เกณฑ์การแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดย ยึดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21- 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41- 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81- 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่ศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stand Deviation)

2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มีวัตถุประสงค์ 5 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ 4) เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ และ 5) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตรงตามความต้องการผู้ประกอบการ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) คือ มีการผสมผสานวิธีระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรียงลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
3. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยและการยืนยันผลจากผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิทยาการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร นักวิชาการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 18 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารในอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหลักสูตรอุตสาหกรรมไมซ์ และกลุ่มผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 2.1 การขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ
 - 2.2 การแก้ไขปัญหาด้านการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการ
3. สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์

- 3.1 สมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
- 3.2 สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 3.2.1 ธุรกิจการจัดประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ
 - 3.2.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
 - 3.2.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า
 - 3.2.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ
- 3.3 สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของแต่ละธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 3.3.1 ธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ
ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - 3.3.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
 - 3.3.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า
ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย
 - 3.3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ
ตำแหน่งงาน : กราฟฟิคดีไซน์ต์
4. การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์



ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตารางที่ 19 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	33
หญิง	12	67
รวม	18	100
อายุ		
31-40 ปี	4	22
41-50 ปี	7	39
51-60 ปี	7	39
รวม	18	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	5	28
ปริญญาโท	13	72
รวม	18	100
ประสบการณ์ทำงาน		
5-10 ปี	2	12
11-15 ปี	4	22
16-20 ปี	6	33
20 ปีขึ้นไป	6	33
รวม	18	100

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 18 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ในอัตราเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 39 และมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 22 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 72 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 33 ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องในสายงานไมซ์ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง

16-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไปในอัตราเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33 ระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 และระหว่าง 5-10 ปี มีเพียงร้อยละ 12

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

1. การขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องและลูกค้ากลุ่มไมซ์เป็นนักเดินทางที่มีคุณภาพ ต้องการสินค้าและบริการที่หลากหลายมีคุณภาพแตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป ทำให้เกิดอุปสงค์ของแรงงานระดับปฏิบัติการที่มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมนี้จำนวนมาก ประกอบกับอุตสาหกรรมนี้มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมไมซ์เกิดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัญหาที่พบ คือ 1) แรงงานที่เข้ามาในอุตสาหกรรมไมซ์ยังมีคุณลักษณะและคุณวุฒิที่ไม่ตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ต้องการแรงงานที่จบการศึกษาระดับ ปวส. หรือปริญญาตรี เนื่องจากมีวุฒิภาวะมากกว่า และต้องการแรงงานที่มีความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการด้วย เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ประเทศไทยยังมีหลักสูตรที่เปิดสอนสาขาเกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรงน้อย องค์การส่วนใหญ่ยังต้องใช้แรงงานที่จบจากสาขาวิชาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 3) นักศึกษาที่จบการศึกษาทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับอุดมศึกษาเข้าสู่ระบบแรงงานน้อย เนื่องจากบางส่วนจบแล้วไม่ทำงานไมซ์ บางส่วนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น 4) สถาบันการศึกษาผลิตแรงงานหรือจัดการศึกษาในหลักสูตรที่ไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ส่งผลให้เด็กที่จบมามีคุณลักษณะและคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรม เช่น ขาดความรู้ที่แท้จริง ขาดทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการ 5) อัตราการลาออกของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากคนที่เข้ามาทำงานไมซ์ ไม่มีความรู้ด้านไมซ์อย่างแท้จริง ไม่เข้าใจลักษณะการทำงาน เมื่อเข้ามาแล้ว พบว่า งานหนัก เหนื่อย กัดดัน ก็ลาออกไปโดยง่าย หรือหากมีความรู้ความสามารถบ้างก็เกิดการแย่งตัวกัน และ 6) เนื่องจากไมซ์เป็นเรื่องใหม่ที่เข้ามาในประเทศไทยไม่นาน จึงขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ส่งผลให้ขาดแคลนบุคลากรด้านการศึกษาและเป็นอุปสรรคต่อการเปิดหลักสูตร ในอีกมุมหนึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักบางท่านให้ความเห็นว่า ปัญหาการขาดแคลนนี้ เกิดจากการขาดแคลนในเชิงคุณภาพมากกว่า เพราะมีคนต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมนี้จำนวนมาก แต่จะสามารถทำงานได้ในระดับหนึ่ง ไม่สามารถทำงานแบบบูรณาการได้ เนื่องจากไม่ได้จบทางด้านไมซ์ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริง จึงยังขาดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะบางประการที่เป็นที่ต้องการ

ของผู้ประกอบการ และส่วนใหญ่จะลาออกในเวลาไม่นาน จึงทำให้องค์การเกิดปัญหาด้านค่าใช้จ่าย และเวลาในการฝึกอบรมตามมาด้วย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

อุตสาหกรรมไมซ์ประสบปัญหาขาดแคลนคนระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะคนระดับปฏิบัติการที่มีองค์ความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริง องค์กรมีความคาดหวังว่าจะมีบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีคุณภาพ สามารถเติบโตและพัฒนาไปเป็นบุคลากรระดับหัวหน้างาน ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในอนาคต ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญให้กับอุตสาหกรรมนี้ในอนาคต (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่1, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) เนื่องจากว่าอุตสาหกรรมไมซ์กำลังเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง นักเดินทางไมซ์ต้องการสินค้าและบริการที่ค่อนข้างจะพิเศษแตกต่างจากท่องเที่ยวทั่วไป จึงต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน แต่ปัจจุบันสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรทางด้านไมซ์มีไม่มากนัก คาดว่าปัญหานี้จะเกิดจากการขาดแคลนบุคลากรผู้สอนทางด้านไมซ์ด้วย จึงเป็นอุปสรรคในการเปิดหลักสูตรไมซ์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) นอกจากนี้นักศึกษาที่จบไมซ์มีไม่มากและเมื่อจบแล้ว พบว่า เข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์เพียงร้อยละ 60 เท่านั้น ที่เหลือบางส่วนทำธุรกิจส่วนตัว ทำงานด้านอื่น เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่14, นักวิชาการ, 2560) และสถานศึกษายังขาดบุคลากรด้านการศึกษาที่จบหรือมีความชำนาญด้านไมซ์โดยตรง ซึ่งตัวผู้สอนเองควรต้องไปอบรมเพิ่มเติมความรู้ และหาประสบการณ์เพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่16, นักวิชาการ, 2560)

ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาบริษัทเติบโตขึ้น 2-3 เท่าจึงเกิดปัญหาเรื่องกำลังคนอย่างมาก คนในบริษัทไม่เพียงพอและหาคนจบทางด้านไมซ์โดยตรงยาก จึงมีการใช้ที่คนจบด้านนิเทศศาสตร์ หรือการตลาดทดแทน (ผู้ให้ข้อมูลหลักที่9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) การสรรหาคนที่มีคุณสมบัติและอยู่กับองค์กรได้นาน ๆ นั้นยาก ในภาพรวมองค์กรขาดบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ ส่วนใหญ่รับพนักงานระดับป.ตรี คุณสมบัติหลากหลายทั้งที่จบอักษรศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บริหารธุรกิจ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ทั้งนี้ แม้ว่าจะสามารถรับบุคลากรระดับปฏิบัติการมาได้ แต่มักใช้เวลาในการสรรหานานเกินกว่า 6 เดือน และบางส่วนมักจะอยู่ได้ไม่นาน เช่นรับพนักงานชายมาได้ 10 คน พอผ่านไป 6 เดือน อาจจะเหลือพนักงานชายเพียงแค่หนึ่งหรือสองคนเท่านั้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) ทำให้องค์การต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่อยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจำนวน

มาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) ดังนั้น จึงต้องการพนักงานที่จบมาแล้วสามารถทำงานทันที หรือมีความรู้ ทักษะที่ต้องการ เพื่อใช้เวลาฝึกอบรมน้อยลง

ในมุมมองนักวิชาการที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์มานานพอสมควร มีความเห็นว่าอุตสาหกรรมไมซ์ไม่ได้ขาดแคลนคนทำงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรระดับปฏิบัติการที่ทำงานไมซ์จริง ๆ พบว่า มีคนต้องการทำงานไมซ์จำนวนมาก เพราะมีรายได้ดี แม้ว่าคนที่ไม่จบทางด้านไมซ์มาก็สามารถที่จะทำงานไมซ์ได้ แต่พบว่า พนักงานเหล่านี้จะทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ไม่สามารถบริหารจัดการต่อยอด หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีได้ อุตสาหกรรมนี้เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือความต้องการของลูกค้ากลุ่มไมซ์ ก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ลูกค้าของไมซ์จะแตกต่างจากกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ จะเป็นนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ มาทำงานด้วยและท่องเที่ยวด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) การสร้างคนให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถตรงตามอุตสาหกรรมเป็นเรื่องสำคัญและมีความยาก เนื่องจากเด็กรุ่นใหม่มีลักษณะเฉพาะตัว ต้องการรายได้สูง แต่ขาดความอดทน ไม่คิดว่าจะต้องเริ่มต้นที่ศูนย์แต่จะก้าวกระโดดเลยไม่คิดว่าประสบการณ์เป็นเรื่องสำคัญ (ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

อุตสาหกรรมไมซ์มีความต้องการบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์เป็นอย่างมาก ต้องการพนักงานที่จบระดับปริญญาตรี เนื่องจากมีวุฒิภาวะมากกว่า และต้องการรับพนักงานที่สามารถทำงานได้เลย โดยไม่ต้องมาอบรมเพิ่มเติมหรือใช้เวลาในการอบรมเพิ่มเติมให้น้อยที่สุด บุคลากรระดับปฏิบัติการมีอัตราการลาออกสูงมาก เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนมาก พร้อมทั้งจะไปลาออกจากองค์กรเมื่อมีที่อื่นให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) เมื่อรับคนเข้ามาแล้ว ต้องมาฝึกฝนนานพอสมควร จึงจะสามารถทำงานได้ ต้องใช้ระยะเวลาฝึกฝนตั้งแต่ 6 เดือนถึง 15 เดือน ทำให้เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย จึงพบเหตุการณ์แย่งตัวบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความสามารถตรงตามที่ต้องการอยู่เสมอ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

2. การแก้ไขปัญหาด้านการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการ

หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ต่างก็ตระหนักถึงปัญหาการขาดแคลนบุคลากรระดับปฏิบัติการ และต้องหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านี้ เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การแก้ไขปัญหาด้านการขาดแคลนกำลังคน

ระดับปฏิบัติการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีวิธีการแก้ไขปัญหที่กำลังประสบอยู่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่าวิธีการแก้ไขปัญหขึ้นอยู่กับทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เน้นการแก้ไขปัญหาระดับนโยบาย โดยการจัดทำโครงการ/กิจกรรม เพื่อการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น มีการนำหลักสูตรไมซ์จากต่างประเทศเข้ามาอบรมให้แก่บุคลากร/ผู้บริการในหน่วยต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและสัมมนาให้แก่บุคลากรด้านการศึกษาเพื่อนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้แก่นักศึกษา มีการจัดร่างคู่มือมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาไมซ์และอีเวนต์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา มีการจัดการประชุมและรวมกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อหาแนวทางและวางแผนการพัฒนาบุคลากร

2.2 กลุ่มผู้บริหารและผู้ประกอบการ เน้นการแก้ไขปัญหเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รับแรงงานที่จบการศึกษาหรือมีคุณสมบัติยังไม่ตรงตามความต้องการมาทำการฝึกฝนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามต้องการ การจ้างคนภายนอก (Outsource) การจ้างผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ (Freelance) การส่งบุคลากรออกไปฝึกอบรม การหาบุคลากรจากเครือข่าย เป็นต้น

2.3 กลุ่มนักวิชาการ เน้นการสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรและการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ประกอบการ เช่น การเปิดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรง การออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษามีคุณลักษณะ ความสามารถตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ ให้นักศึกษาในหลักสูตรได้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานจริง โดยการให้นักศึกษามีการจัดทำโครงงาน การฝึกปฏิบัติงานจริง ทั้งในแบบของสหกิจศึกษา การฝึกงาน หรือการจัดการศึกษาแบบทวิภาคี มีการวิจัยประเมินหลักสูตรเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงหลักสูตร

2.4 กลุ่มผู้บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เน้นการสรรหาบุคลากรที่คุณสมบัติที่เหมาะสม มีทัศนคติที่ดี และสามารถทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้ เช่น การรับคนที่เหมาะสมและนำมาฝึกอบรมเพิ่ม มุ่งสร้างคนในองค์กรเองโดยเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้มีคุณลักษณะตามเป้าหมายขององค์กร การรับพนักงานชั่วคราว เพื่อแก้ไขปัญหการขาดแคลนในระยะสั้น จัดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่ต้องการเร่งด่วนภายในองค์กร และการส่งพนักงานไปอบรมและพัฒนาภายนอกองค์กร ตามความสนใจหรือความต้องการของพนักงานและหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า วิธีการแก้ไขของผู้ให้ข้อมูลหลักภายในกลุ่มที่มีวิธีการคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 4 กลุ่ม มีความต้องการให้บุคลากรที่จบหลักสูตรเกี่ยวกับไมซ์ มีความสามารถในการทำงานได้ทันทีตามที่สถาน

ประกอบการต้องการ หรือหากต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมก็จะใช้เวลาและงบประมาณไม่มาก เนื่องจากมีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ประสบการณ์ที่จำเป็นแล้ว

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบส่งเสริมประเทศให้เป็นศูนย์กลางด้านการจัดประชุมและนิทรรศการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรไมซ์ การสร้างกำลังคนระดับปฏิบัติการ มีการนำหลักสูตร ในส่วนที่เป็นหลักสูตรนานาชาติทั้งการประชุมและการแสดงสินค้าเข้ามาใช้ จัดอบรมให้ความรู้แก่ครูอาจารย์ในสถาบันการศึกษา จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “Coach the Coaches Program” เพื่อเสริมศักยภาพความแข็งแกร่งให้อาจารย์ผู้สอนวิชาไมซ์ สามารถนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้นักเรียน นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำร่างคู่มือมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาไมซ์และอีเวนต์ เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและเกิดการต่อยอดเปิดเป็นหลักสูตรไมซ์ เพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสำหรับกลุ่มอาชีพไมซ์ และยังสามารถสร้างหลักสูตรไมซ์ให้มีมาตรฐานสากล จัดทำร่างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการจัดการประชุมและนิทรรศการในสถาบันอาชีวศึกษาในปี 2560 ทั้งหมดนี้เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรในอนาคตด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) กลุ่มของผู้ประกอบการมีการประชุมพูดคุยกันมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันอย่างสม่ำเสมอ มีเรื่องเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ ความต้องการคุณสมบัติของบัณฑิต ความต้องการคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อนำมาวางแผนพัฒนาบุคลากร มีการส่งบุคลากรเข้าอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในเรื่องอุตสาหกรรมของไมซ์ เนื่องจากผู้ประกอบการบางกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้มีน้อย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 , ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) องค์กรที่มีผู้เชี่ยวชาญจะให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา โดยการรับเชิญไปเป็นอาจารย์พิเศษ วิทยากร บรรยายให้ความรู้แก่นักศึกษา หรือบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560)

การแก้ปัญหาพนักงานขาดแคลนระยะสั้น อาจมีการใช้พนักงานชั่วคราว (Temporary staff) ส่วนใหญ่จะรับนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ ที่มีความสนใจในงานไมซ์ โดยมีขั้นตอนการคัดเลือก สัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และก่อนเริ่มปฏิบัติงานจะมีการสรุปรงานและภาพรวมทั้งหมด ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเบื้องต้น พนักงานชั่วคราวที่ผ่านการคัดเลือกจะมีพี่เลี้ยงเป็นคนคอยดูแล และคอยให้คำแนะนำในขณะทำงานเพื่อให้ทำงานได้ตามต้องการ เช่น ในงานประชุม ต้องคอยดูแลใน

เรื่องของกระดาษ ดินสอ การเปลี่ยนสไลด์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) หากรับพนักงานที่จบไมซ์โดยตรงไม่ได้ องค์กรจะรับคนที่จบคุณวุฒิ การศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ต้องการแทน ส่วนมากจะรับบุคลากรที่จบด้านการท่องเที่ยว นิเทศศาสตร์ การจัดการ การตลาด เนื่องจากมีทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานไมซ์ได้ ทำการอบรมและสอนงานในเบื้องต้น ระยะเวลาในการอบรมประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี จึงจะมีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ต้องการ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) บางองค์กรไม่มีเวลาอบรมพนักงานหรือสอนงาน จึงให้พนักงานใหม่ได้ทำงานจริง เจอประสบการณ์จริง เมื่อจบงานจะมีการประชุม สรุปงานทุกครั้ง และจะทำการวิเคราะห์ปัญหาและสรุปแนวทางแก้ไขที่ดีเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) นอกจากนี้ยังมีการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยการสร้างเครือข่ายและใช้ฟรีแลนซ์ ทำให้ประหยัดเวลาและต้นทุน เนื่องจากคนรุ่นใหม่นิยมทำงานเป็นฟรีแลนซ์ จึงมีบุคลากรในส่วนนี้ให้องค์กรเลือกใช้ บริการได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

การแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานของสถานศึกษา คือ การผลิตแรงงานออกสู่ท้องตลาดให้มีคุณภาพ หลักสูตรประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แผนกวิชาการจัดการประชุมและนิทรรศการ เป็นแห่งเดียวในสถาบันอาชีวศึกษาที่เปิดหลักสูตรนี้ เป็นการจัดการศึกษาแบบทวิภาคี แต่ปัจจุบันรับนักศึกษาได้น้อยเพราะหลักสูตรนี้ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก และยังขาดเครือข่ายที่จะรับเด็กเข้าปฏิบัติงานแบบทวิภาคี ปัญหาที่สำคัญ คือ หลักสูตรขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญและจบทางด้านนี้โดยตรง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับหลักสูตรไมซ์ เนื่องจากทราบถึงสถานการณ์ขาดแคลนกำลังคน จึงให้การสนับสนุนเปิดหลักสูตร ซึ่งเปิดหลักสูตรนี้มา 4 ปีแล้ว และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับเด็กเข้าฝึกปฏิบัติงานอย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560)

ผู้บริหารของหน่วยงานทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตหลักสูตรที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งจะมีการเปิดวิทยาเขตที่เมืองทองธานีในการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมนี้ให้ตรงตามความต้องการ มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ทั้งด้านการให้สถานที่ฝึกงาน การเข้าไปเป็นอาจารย์เพื่อช่วยถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ นอกจากนี้องค์กรมีแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก โดยมีการร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หรือคนในชุมชนที่อยู่รอบ ๆ เมืองทองมาเป็นแรงงานชั่วคราว เมื่อต้องการแรงงานจำนวนมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อรับพนักงานชั่วคราว รับนักศึกษา

ฝึกงาน ซึ่งปกติจะรู้ตารางงานล่วงหน้า ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานได้ ในช่วงที่มีศูนย์ประชุมมีงานใหญ่ ๆ หรือช่วงที่ขาดแรงงาน(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ คือ กลุ่มของพฤติกรรมที่ดี ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบได้ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์การ ส่วนใหญ่แบ่งสมรรถนะที่ต้องการ ออกเป็น 3 ระดับใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์การจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดหรือระดับตำแหน่งใด 2) สมรรถนะเฉพาะองค์การหรือธุรกิจ คือ ความสามารถพิเศษเฉพาะของตำแหน่งต่าง ๆ ในแต่ละองค์การหรือธุรกิจ และ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงาน คือ สมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานนั้น ๆ และจากการศึกษาสมรรถนะสำหรับพนักงานระดับการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์นำเสนอผลการวิจัยของสมรรถนะ ทั้ง 3 ระดับ ได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมุมมองแบบ KSA ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านความรู้ 2) สมรรถนะด้านทักษะ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นพ้องกันว่าสมรรถนะหลักที่บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องมีและต้องการให้มีไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด มีดังนี้

1.1 สมรรถนะด้านความรู้ คือ ต้องรู้จริงเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์โดยเฉพาะเรื่องสินค้าและบริการ มีความรู้ด้านการบริหาร การจัดการ การวางแผนงานและงบประมาณ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์แนวโน้มของอุตสาหกรรม ข่าวสาร สถานการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ ข้อกำหนดกฎหมายพื้นฐาน การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา พฤติกรรมผู้บริโภค โลจิสติกส์ และผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์และการบริหารจัดการมากที่สุด

1.2 สมรรถนะด้านทักษะ คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม การประสานงาน การสื่อสารและนำเสนอที่กระชับ ชัดเจนทั้งการฟัง การพูด การเขียน การเจรจาต่อรอง การคิดวิเคราะห์

และการตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ ส่วนทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีผู้ให้ข้อมูลหลักบางคนเห็นว่า แม้จะมีความจำเป็นแต่ไม่เน้นทักษะที่สูงมาก เนื่องจากบุคลากรระดับปฏิบัติการอาจไม่ได้สื่อสารกับลูกค้าโดยตรง นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรจะมีทักษะภาษาอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาษาจีน และผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ การทำงานเป็นทีม และการประสานงานมากที่สุด แต่มีผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนเห็นว่าภาษาอังกฤษก็ยังไม่จำเป็นมากในบุคลากรระดับปฏิบัติการ เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานกลุ่มนี้จะทำงานตามคำสั่ง

1.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ การมีจิตบริการมีความเต็มใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน ทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีบุคลิกภาพที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีเขาวนปัญญา ไหวพริบ มีความช่างสังเกต ละเอียดลออ รอบคอบ มีความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ ในเรื่องของการมีจิตบริการ บุคลิกภาพดี มีความอดทน และการควบคุมอารมณ์มากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

คนทำงานไมซ์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ คือ จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าของแต่ละชาติ ลูกค้าจีน ญี่ปุ่น อเมริกา จะมีความชอบและความต้องการจะแตกต่างกัน ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับข่าวสาร เหตุการณ์ที่สำคัญ แนวโน้มของอุตสาหกรรม ความสามารถในการจัดการเบื้องต้นได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) อันดับแรกพนักงานต้องมีความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการของของอุตสาหกรรมไมซ์เพราะไมซ์มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ถัดมาคือ ต้องรู้เรื่องบริหารจัดการ ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบันทางเศรษฐกิจและสังคม แนวโน้มของอุตสาหกรรมไมซ์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) เช่น เมื่อต้องจัดงานประชุม ต้องรู้ว่า มีโรงแรม/สถานที่จัดประชุมที่ไหนบ้าง รองรับจำนวนคนได้เท่าไร มีสถานที่จัดงานใหม่เกิดขึ้นหรือไม่ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากความสามารถในการบริหารจัดการ รอบรู้ ทันเหตุการณ์บ้านเมือง ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานก็สำคัญ เช่น ระบบไฟฟ้า แอปพลิเคชันต่าง ๆ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) งานไมซ์ต้องเข้าใจความต้องการและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ต้องมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาและพฤติกรรมของผู้บริโภค การบริหารจัดการ การวางแผน งบประมาณ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและต่อรองกับลูกค้า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่

6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) อย่างไรก็ตามควรรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดกฎหมายระเบียบ กฎเกณฑ์ เพราะไม่ได้ขายงานแคในเมืองไทยเท่านั้น บ่อยครั้งที่มีการจัดงานในต่างประเทศ ความรู้ด้านโลจิสติกส์ เช่น ถ้ามีงานแสดงเครื่องจักร ต้องรู้ข้อกำหนดของการเคลื่อนย้ายสินค้า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) ทั้งนี้ ความรู้ที่ควรมีเพิ่มเติม คือ เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย เนื่องจากสถานที่ในการจัดงานบางครั้งบริเวณพื้นที่ในการจัดงานจะกว้าง บางครั้งพื้นที่การจัดงานเป็นสถานที่ที่เปิดเป็นแหล่งชุมชน มีคนเข้าร่วมที่หลากหลายและจำนวนมาก จึงเป็นเรื่องยากที่จะควบคุมไม่ให้เกิดปัญหา และต้องมีความรู้และความพร้อมในการจัดการความเสี่ยง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, นักวิชาการ, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

เนื่องจากงานไมซ์มีการจัดงานทั้งในและต่างประเทศ ลูกค้านิคมส่วนใหญ่มาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้น ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และการสื่อสารจึงสำคัญมาก เป็นทักษะที่มีการใช้ตลอดเวลาทั้งระหว่างลูกค้า หัวหน้างาน และพนักงานด้วยกัน ทั้งการพูด การฟัง การเขียน ปัจจุบันพบว่า มีปัญหาในการสื่อสารอย่างมาก เช่น บางครั้งในการประชุมไม่สามารถสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจตรงกันได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) สิ่งสำคัญ คือ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อได้อย่างกระชับชัดเจน สามารถแปลงสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตั้งคำถามเป็นเพื่อให้ได้รายละเอียดของงานที่ต้องการ สามารถคิดเป็นภาพ มีจินตนาการและสามารถถ่ายทอดภาพนั้นออกมาเป็นสิ่งที่สัมผัสได้จริง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) และยังคงต้องมีทักษะภาษาอื่น ๆ ด้วย โดยเฉพาะภาษาจีนเพราะปัจจุบันการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล งานประชุม และงานนิทรรศการ มีคนจีนเข้ามาจัดงานจำนวนมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) แม้ว่าทักษะภาษาต่างประเทศมีความจำเป็น แต่สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการซึ่งส่วนใหญ่จะทำงานตามคำสั่ง ภาษาอังกฤษก็ยังไม่จำเป็นต้องมีทักษะสูงมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) ทักษะภาษาอังกฤษที่ดีจำเป็นเฉพาะบางตำแหน่งงานเท่านั้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

การจัดงานไมซ์ส่วนใหญ่จะมีนักเดินทางไมซ์หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มใหญ่ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถทำงานเป็นทีม การประสานงาน การแก้ไขปัญหา สามารถปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ ทุกอย่างจะต้องสอดคล้องประสานไปด้วยกัน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) มีการคิดที่เป็นตรรกะ การวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการ

ทำงาน การประสานงาน การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง มีความเป็นมืออาชีพ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) สามารถคิดวิเคราะห์ มีตรรกะชัดเจน การสื่อสารที่ดี การทำงานเป็นทีม ความสามารถด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ เนื่องจากนักเดินทางไม่ชัดเจน ใหญ่จะสืบค้นทางโลกออนไลน์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่มักทำงานตามคำสั่ง แต่องค์กรมีความคาดหวังให้พนักงานมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ประยุกต์และสามารถต่อยอดได้ สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม สามารถการแก้ปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เพราะว่าการจัดงานออแกนไนซ์หรือการจัดงานอีเวนท์แต่ละครั้ง มักคาดการณ์แน่นอนไม่ได้ มีปัญหาที่เข้ามาจะมาแบบไม่ทันตั้งตัวอยู่เสมอ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) นอกจากทักษะที่กล่าวข้างต้นแล้ว ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย สามารถทำงานที่อยู่เบื้องหลังก็ได้อยู่เบื้องหน้าก็ได้ สามารถทำงานได้หลายฟังก์ชัน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) สามารถทำงานแทนกันได้ เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ลูกค้าของอุตสาหกรรมไม่ซีมีลักษณะเฉพาะ ต้องการสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้น คุณลักษณะที่ดีของพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ การผลิตบัณฑิตไม่ซีจึงต้องสร้างคนให้มีคุณลักษณะแตกต่างสาขาอื่น หลักสูตรไม่ซีจึงเน้นเรื่องจิตบริการเป็นอันดับแรก ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ ความอดทน ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) แม้จะเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการต้องมีความเป็นผู้นำ สามารถเป็นทั้งผู้ฟังที่ดี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปขยายความให้ทีมได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความช่างสังเกต และใส่ใจในรายละเอียดมาก เนื่องจากงานไม่ซีเป็นงานที่ไม่ต้องการให้เกิดความผิดพลาดเลย มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสถานศึกษาควรเน้นเรื่องจรรยาบรรณเข้าไปในหลักสูตรที่เรียน การสอนด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) นอกจากต้องมีจิตบริการ มีความประณีต รอบคอบ มีความช่างสังเกต ควรมีทัศนคติที่ดี มีความคิดบวก มีความสามารถในการปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ต่างได้อย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) เพราะการรักในงานจะทำให้เกิดความสุขในการทำงานและทำให้เกิดการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความอดทนและรับผิดชอบต่อกงาน สามารถทำงานภายใต้ความกดดันทั้งด้านเวลาและคุณภาพของงาน หากพนักงานขาดความรับผิดชอบและ

ทนรับต่อความกดดันไม่ได้ จะส่งผลกระทบต่อภาพ รวมของงานทั้งหมด(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องพบคนที่หลากหลาย มีความอดทนอดกลั้น ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ เนื่องจากพนักงานเป็นเสมือนหน้าตาขององค์กร (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) ความสามารถในการปรับตัว มีไหวพริบไหวพริบและโต้ตอบได้ มีความซื่อสัตย์และความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) ต้องช่างสังเกต มองออกว่าลูกค้าขาดอะไร ต้องการอะไร และสามารถตอบสนองอย่างรวดเร็ว เช่น ต้องสามารถบอกลูกค้าได้ว่าจะทำในสิ่งที่ต้องการให้ได้เมื่อไร หรือถ้าทำได้หรือไม่ได้ต้องแจ้งลูกค้าไม่ใช่ปล่อยให้รอ ทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอย่างเต็มที่ สามารถควบคุมและเก็บอารมณ์ความรู้สึกได้เป็นอย่างดี เช่น เมื่อถูกลูกค้าต่อว่าต้องยิ้มรับและยอมรับ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) งานบางอย่างไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ได้ ดังนั้น เขาวิหวัพริบจำเป็นมาก ต้องคล่องแคล่วมีไหวพริบดี คนที่ทำงานในวงการนี้ ถ้าชื่อ ๆ ซ้ำ ๆ จะไม่ทันคนและจะอาจเป็นปัญหาขององค์กร (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) สมรรถนะมักจะได้จากการสั่งสมจากประสบการณ์จริง เนื่องจากที่ผ่านมายังไม่มีการเรียนการสอนเฉพาะด้านเกี่ยวกับไมซ์ ตำราเรียน/องค์ความรู้ว่าจะยังไม่พร้อม จากการที่สัมผัสกับบุคลากรระดับปฏิบัติการหรือแม้แต่เด็กที่จบการศึกษาใหม่ ๆ ในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ขาดเป้าหมายในการทำงานเลยทำให้ไม่สู้งาน ไม่มีความอดทน และยังขาดประสบการณ์ทำงานจึงทำให้ไม่สามารถทำงานในวงการนี้ได้อย่างมีคุณค่า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

2. สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากการศึกษาสมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ ตามมุมมองแบบ KSA คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตำแหน่งต่าง ๆ ในแต่ละธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ธุรกิจ คือ การจัดการประชุมองค์กรและประชุมนานาชาติ การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า และการจัดกิจกรรมพิเศษ นำเสนอผลการวิจัยของสมรรถนะเฉพาะธุรกิจในแต่ละธุรกิจ ได้ดังนี้

2.1 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดการประชุมองค์กรและการประชุมนานาชาติ

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดการประชุมองค์กรและการประชุมนานาชาติตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักให้เห็นว่าสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดการประชุมองค์กรและการประชุมนานาชาติของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมและประชุมนานาชาติ ลักษณะและรูปแบบการจัดงานประชุม สถานการณ์แนวโน้ม เพื่อนำมาวางแผนและรายละเอียดในการจัดงาน ระบบโลจิสติกส์ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า และพฤติกรรมผู้บริโภค

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ ภาษาอังกฤษ ความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมในการนำเสนอ ทักษะแก้ไขปัญหา การประสานงาน

3) ด้านคุณลักษณะ คือ มีจิตบริการ ยิ้มแย้ม มีความใฝ่รู้เรียนรู้ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพการทำงาน

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเห็นเพิ่มเติมว่า สมรรถนะเฉพาะธุรกิจใญอุตสาหกรรมการไม่ซีโดยส่วนใหญ่ จะคล้าย ๆ กับสมรรถนะหลัก อาจจะมีแตกต่างเล็กน้อย หรือบางสมรรถนะต้องการเน้นเป็นพิเศษเท่านั้น

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

ในงานการประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ ความรู้ที่สำคัญ คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ งานการจัดการประชุมในระดับต่าง ๆ ลักษณะการจัดการประชุม รูปแบบการประชุม การจัดห้องสัมมนาหรือประชุมมีกี่แบบ แบบไหนเหมาะกับงานแบบไหน เช่น จัดห้องประชุมแบบไฮเอเตอร์เหมาะสำหรับงานฝึกอบรมแบบบรรยายที่เน้นเนื้อหาที่มีผู้เข้าฟังมากหรืองานแถลงข่าว ความรู้เกี่ยวกับสถานที่จัดประชุม ต้องรู้ว่าสถานที่จัดประชุมมีอยู่ที่ไหนบ้าง มีสถานที่จัดประชุมเกิดใหม่หรือไม่ รองรับคนได้จำนวนเท่าไร ระบบโลจิสติกส์ต่าง ๆ ช่องทางการเดินทาง การลำเลียงคน มีความสามารถในการค้นหาข้อมูล และต้องรู้ในรายละเอียดของงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุม สถานการณ์ แนวโน้ม ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องรู้ระบบไฟฟ้าพื้นฐานและเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ พรินเตอร์ เครื่องเสียง ขนาดของแอมป์ไฟฟ้าที่ใช้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ปัจจุบันงานที่จัดเน้นในเรื่องของการอนุรักษ์ธรรมชาติ การจัดงานต้องไม่ใช้กระดาษ น้ำต้องใช้แก้วไม่ใช่ขวดพลาสติก งดการใช้หลอดพลาสติก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) นอกจากนี้ต้องรู้เกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาร่วมงาน ความต้องการของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าแต่ละเชื้อชาติมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน ลูกค้าชาวจีนแบบหนึ่ง อังกฤษแบบหนึ่ง อิสลามก็อีกแบบหนึ่ง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

ด้านทักษะของบุคลากรในการประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ ไม่มีอะไรพิเศษ ทักษะจะเหมือนกับสมรรถนะหลัก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) สำหรับงานประชุมพนักงานควรมีทักษะแก้ไขปัญหานำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากงานการประชุมมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งวิทยากร ผู้ร่วมประชุม เช่น วิทยากรใช้สไลด์ผ่านโปรแกรมใหม่ ๆ เครื่องเสียง อุปกรณ์เชื่อมต่อ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) การประชุมนานาชาติจะมีผู้ร่วมงานที่หลากหลายเชื้อชาติพนักงานควรมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีพอสมควร และทักษะการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ในงานการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ ประสบการณ์ทำงานหรือได้ผ่านการฝึกงานมาแล้วเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะประสบการณ์ด้านนี้จะทำให้ผู้ทำงานทราบว่าชอบงานลักษณะนี้หรือไม่ ลักษณะของการทำงานเป็นอย่างไร ช่วยให้ลดอัตราการเข้าออกได้บ้างเพราะจะทราบลักษณะงานแล้ว (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) งานนี้จะไม่เหมือนทั่วไปและการเรียนในชั้นเรียนไม่สามารถสอนได้ทั้งหมด ต้องเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงเท่านั้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) โดยเฉพาะถ้ามีงานใหญ่ ๆ ต้องใช้ประสบการณ์เป็นอย่างมาก เช่น งานที่มีเชื้อพระวงศ์เสด็จมาร่วมงาน งานที่มีนายกรัฐมนตรียมาเปิดงาน หรืองานที่มีแขกพิเศษจากต่างประเทศ ระเบียบ พิธีการ ขั้นตอน ต้องแน่นนอนผิดพลาดไม่ได้ งานเหล่านี้มักมีทีมงานที่มีประสบการณ์เฉพาะ เนื่องจากวิธีการต้อนรับจะแตกต่างกันจากงานทั่วไป ต้องมีความละเอียด มีการศึกษางานที่ต้องทำเป็นอย่างดี มีความรอบคอบ เพื่อนำมาวางแผนในการจัดงาน กำหนดการพิธีการ การจัดงาน รูปแบบการจัดสถานที่ การจัดวางคน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) ต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา หากทำงานแล้วมีปัญหาต้องไปเรียนรู้เพื่อนำใช้งานในครั้งต่อไป และงานประชุมแต่ละปีจัดไม่เหมือนกัน มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาตลอด งานทุก ๆ งานจึงได้เรียนรู้และเกิดความรู้ใหม่ อยู่เสมอ ควรมีใจรักการบริการ ยิ้มแย้ม มีใจรักการบริการ บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

2.2 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดโครงการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การวางแผนการเกี่ยวกับเดินทาง และสามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์และความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการจัดการใช้องค์ประกอบของทรัพยากรผสมผสาน การจับคู่เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่น่าประทับใจ หรือโครงการหรือกิจกรรมใหม่ ๆ และควรมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจไมซ์อื่น ๆ เช่น งานประชุม งานแสดงสินค้า เนื่องจากการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มักจะเกี่ยวข้องธุรกิจย่อยอื่น ๆ ด้วย

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ ต้องสามารถสื่อสาร การนำเสนอได้อย่างชัดเจน น่าสนใจเพื่อให้เกิดการคล้อยตาม สามารถจัดการข้อพิพาทและข้อขัดแย้งเพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดี และต้องมีทักษะภาษาต่างชาติที่จำเป็นด้วย

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ มีจิตบริการ ต้องมีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ กล้าแสดงออก มีมนุษยสัมพันธ์ น่าไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง รักและภูมิใจในอาชีพ และมีประสบการณ์ทำงานหรือการฝึกงานจากสถานที่จริง

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลจะมีแตกต่างจากสมรรถนะเฉพาะธุรกิจอื่น ๆ หรือบางสมรรถนะต้องการเน้นเป็นพิเศษ โดยเฉพาะสมรรถนะด้านความรู้และคุณลักษณะ เช่น ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ด้านแหล่งท่องเที่ยว การสร้างสรรค์โครงการท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

งานด้านธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มีความชัดเจน คือ ด้านความรู้ ต้องมีความรู้บางส่วนที่ต่างจากงานไมซ์อื่น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) พนักงานที่ทำงานในธุรกิจนี้ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวองค์ประกอบการท่องเที่ยว สามารถสร้างสรรค์แผนการและโปรแกรมการท่องเที่ยว ต้องทันเหตุการณ์ การสรรหาจุดท่องเที่ยวและครีเอทโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ ๆ มีความสามารถในการสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ที่น่าประทับใจ เช่น การได้เข้าไปสัมผัสวิถีชีวิตของชุมชน มีกิจกรรมตกบาตร การจ่ายตลาดแล้วเอามาทำอาหารพื้นถิ่นทานเอง และต้องมีความรอบรู้ โดยเฉพาะเรื่องอาหารและวัฒนธรรมด้วย เนื่องจากแต่ละประเทศมีประเพณี

วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องอาหารซึ่งเป็นจุดเด่นของประเทศไทย และต้องรู้แหล่งอาหารชนิดพิเศษด้วย เช่น อาหารฮาลาล อาหารมังสวิรัต มีความรอบรู้ในสถานที่ต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ต้องมีการศึกษาหาข้อมูลของธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบัน คู่แข่ง มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ใหม่ ๆ หรือไม่ เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ต้องมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้า เช่น ความต้องการของลูกค้า เพราะลูกค้าที่มาแต่ละกลุ่มมีเป้าหมายไม่เหมือนกัน ต้องรอบคอบ มีความรอบรู้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ เช่น ต้องรู้ว่าธุรกิจของลูกค้าที่มาจ้างงานกับเราเป็นธุรกิจประเภทไหน ปัจจุบันธุรกิจนี้เป็นอย่างไร และจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างไร (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) บางครั้งธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลจะเกี่ยวข้องกับงานไม่ซ้ำอื่น ๆ ด้วย เช่น ประชุมองค์การและให้รางวัลพนักงานท่องเที่ยวไปด้วย ดังนั้นคนที่ทำงานธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานไม่ซ้ำอื่น ๆ บ้างสำหรับเวลาติดต่อประสานงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มีความต้องการทักษะของบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันมากนัก อาจมีทักษะที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นบ้าง หรือต้องเน้นทักษะนั้นเป็นพิเศษ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) คือ ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำคัญมาก เพราะต้องดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ราบรื่น มีความสามารถทางการสื่อสารที่ดี ชัดเจนน่าติดตาม และงานนี้ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหลายหน่วย มีการนำผู้คนจำนวนมากจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง จึงต้องมีทักษะการประสานงานและการจัดการข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเป็นอย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)การมีความคิดสร้างสรรค์สามารถต่อยอดโครงการ/กิจกรรมทำให้ความน่าสนใจและประทับใจ มีความสามารถในการสื่อสาร ที่ชัดเจนและชักจูงใจให้เกิดความคล้อยตาม สามารถนำเสนอจุดเด่นของโครงการได้อย่างน่าเชื่อถือ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

คนทำงานด้านการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ต้องมีใจรักบริการเป็นอันดับแรก เพราะเป็นงานที่ต้องเข้าไปสัมผัสกับลูกค้าและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดังนั้น องค์การจะเน้นเรื่องการบริการเป็นพิเศษ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ ความฉลาด มีไหวพริบ อารมณ์ดี สามารถสร้างสีสัน ความบันเทิง

ความสนุกเพลิดเพลิน และการต้อนรับที่อบอุ่นประทับใจแก่ลูกค้า ต้องมีการสร้างความสนุกสนาน ความบันเทิงและมีกิจกรรมที่让群众เข้าร่วมงานมีส่วนร่วม ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ร่าเริง มีความรู้รอบตัว คล่องแคล่วว่องไว โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก อาหาร ความบันเทิง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) คุณลักษณะที่สำคัญ คือ บุคลิกภาพดี น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง รักและภูมิใจในอาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ และประสบการณ์ทำงานหรือการฝึกงาน จากสถานที่จริงสำคัญมาก ไม่ว่าจะองค์กรไหนก็ต้องการคนที่มีประสบการณ์ทำงานมาร่วมงานด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560)

2.3 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจงานการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า เช่น สถานที่จัดงาน รูปแบบการจัดงานที่หลากหลาย องค์ประกอบของงานและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดงาน ความรอบรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความต้องการทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณของทรัพยากรการมีไว้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในบริหารจัดการ ทั้งการเตรียมการ การติดตั้ง เวลาและรูปแบบการทำงาน ความรู้ด้านโลจิสติกส์ ข้อกำหนดกฎหมายทั่ว ๆ ไป และความรู้พื้นฐานระบบสาธารณสุขโรค

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ ทักษะทั่ว ๆ ไป จะคล้ายกับสมรรถนะหลัก แต่เน้นเรื่องการสื่อสารทั้ง ภาษาพูด ภาษากาย บุคลิกภาพ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และเข้าใจความแตกต่างของผู้คน การจัดการข้อพิพาท

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ ประสบการณ์การทำงานธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าจะนำมาซึ่งเครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายทางวิชาชีพ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะด้านความรู้ทั่ว ๆ ไปทั้ง 4 ธุรกิจ จะคล้าย ๆ กัน แต่งานกลุ่มนี้ต้องการพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่จัดงานหรือสินค้า ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ การบริการเวลา การวางแผน วัตถุประสงค์ของงาน เนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานจะไม่เหมือนกัน เช่น งานไทยเที่ยวไทย งานสถาปนิก ดังนั้น การวางรูปแบบงานต้องใช้เวลาใน

การฝึกฝนนานมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) งานการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ต้องรู้เกี่ยวกับสถานที่/พื้นที่ที่จะไปจัดงานเป็นอย่างดี ต้องดูว่าสถานที่นั้นมีลักษณะอย่างไร พื้นที่รับน้ำหนักได้เท่าไร การนำสิ่งของเข้าไปต้องดำเนินการอย่างไร เช่น การจัดนิทรรศการ/แสดงสินค้า เกี่ยวกับอุตสาหกรรมหนัก ต้องทราบรายละเอียดพื้นที่เป็นอย่างดี เพราะเอ็กซ์ฮิวเตอร์ต้องสามารถบริหารจัดการให้ไม่เกิดอุบัติเหตุหรือความขัดแย้ง เช่น มีข้อกำหนดในการจัดบูธว่าด้านซ้ายต้องเปิด หรือด้านขวาต้องเปิดเพื่อที่จะไม่บังบูธถัดไป (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) นอกจากนี้พนักงานที่ไปทำหน้างานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบน้ำไฟ ระบบสาธารณูปโภค เพื่อนำลูกค้าว่าเครื่องใช้ไฟฟ้าต้องใช้กับไฟอะไรกี่โวลต์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) เรื่อง การจัดการ การวางแผน ระบบโลจิสติกส์ เช่น การจัดงานให้ลูกค้า ต้องมีการวางแผน การจัดการตั้งแต่จะจัดที่ไหน ต้องรู้จักสถานที่เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้า ต้องรู้วิธีการติดต่อเจรจาต่อรองกับสถานที่จัดงาน ระบบขนส่งการเดินทางเพื่อที่จะไปยังสถานที่จัดการเป็นอย่างดี นำข้อมูลมาวางแผนบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าและองค์การ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ความรู้เกี่ยวกับคู่ค้าเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ การมีไว้ใช้ การเตรียมการและติดตั้ง เวลาและรูปแบบการทำงาน ซึ่งงานนิทรรศการและแสดงสินค้าน่าจะมีสมรรถนะคล้าย ๆ กับการจัดงานประชุม คือรูปแบบการจัดวาง การคำนวณพื้นที่ ห้องสามารถจัดได้กี่บูธ การขนย้ายสินค้า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

ทักษะการติดต่อสื่อสาร ภาษาพูด ภาษากาย บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญมาก ความยากของงานนี้ คือ มีการนำกลุ่มคนที่มีความหลากหลายเข้ามาร่วมงานพร้อม ๆ กันในเวลา และสถานที่เดียวกัน การดูแลคนที่หลากหลายแตกต่างกัน ต้องเข้าใจความแตกต่างของผู้คน ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี ต้องมีทักษะด้านภาษา ความรู้ด้านประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ปัจจุบันคนจีนนิยมเข้ามาจัดงานในประเทศไทย จึงต้องรู้ภาษาจีนแบบสามารถสื่อสารได้ด้วย ต้องมีไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการข้อพิพาทและข้อขัดแย้งก็ต้องมี เคยมีเหตุการณ์ลูกค้ามาตีกันหรือทะเลาะในงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) ความสามารถในการประสานงาน ไม่ต้องไปถึงขนาดบริหารจัดการทั้งหมด แต่ต้องประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเอาสินค้ามาลงตรงจุดตอกกิ่ง(Docking) เมื่อลูกค้าเอาของมาลงจะต้องรู้ว่าจะเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าไปอย่างไร ต้องมีทักษะเกี่ยวกับเรื่องของการวางแผนและจัดการเบื้องต้น มีการจัดการว่าบูธนี้จะมาลงของช่วงไหน เพื่อที่ว่าไม่ต้องไปชนกับอีกบูธหนึ่ง เนื่องจากลูกค้าบางราย

สินค้าจะขึ้นใหญ่มากเลย ต้องนำของชิ้นใหญ่เข้ามาก่อนแล้วค่อยตามด้วยของชิ้นเล็กเข้าทีหลัง รายละเอียดเหล่านี้นอกจากทักษะแล้วอาจได้มาจากประสบการณ์ทำงานด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

คุณลักษณะจะคล้าย ๆ กันกับสมรรถนะหลัก และหากมีประสบการณ์ด้านนี้มาก่อนจะดีมาก เนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานจะไม่เหมือนกัน เช่น งานไทยเที่ยวไทย งานสถาปนิก งานบ้านและสวน งานแสดงสินค้าอุตสาหกรรม มีลักษณะของสินค้าที่แตกต่างกัน ดังนั้น การวางรูปแบบงาน การนำเสนองาน จะแตกต่างกันด้วย สิ่งเหล่านี้ต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝน ความอดทน ความช่างสังเกต และการเรียนรู้ใฝ่รู้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) มีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ เพราะพนักงานเหล่านี้จะต้องคลุกคลีอยู่กับลูกค้า คอยดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560) และประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการ และงานแสดงสินค้า จะสร้างการมีเครือข่ายทางวิชาชีพ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

2.4 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษของบุคลากรระดับปฏิบัติการ

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดงานกิจกรรมพิเศษประเภทต่าง ๆ ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ กำหนดการเวลาการทำงาน ความปลอดภัย การจัดการฝูงคน การจัดการและงบประมาณ

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ การคิดวิเคราะห์สร้างสรรค์ สามารถนำองค์ประกอบศักยภาพของโครงการที่แตกต่างกันมาประสานกัน ทำให้เกิดงานใหม่ ๆ สร้างประสบการณ์ความแปลกใหม่ที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า สื่อสารและนำเสนองานได้ชัดเจน การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความอดทนต่อความเครียดและความกดดัน ของการทำงาน

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ สามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสบการณ์ทำงานหรือฝึกงานด้านงานกิจกรรมพิเศษจะทำให้สามารถที่จะเข้าใจในตัวธุรกิจ และลักษณะของอุตสาหกรรมมากขึ้น

ทั้งนี้สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าคล้ายคลึงกับสมรรถนะเฉพาะของธุรกิจอื่น ๆ คือ สมรรถนะด้านความรู้

นอกจากมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ต้องมีความรู้อย่างแท้จริงถึงรายละเอียด ขั้นตอน รูปแบบ วิธีการของธุรกิจที่ตนเองทำงานอยู่ จนสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงาน/โครงการที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งเวลาและงบประมาณ ด้านทักษะและคุณลักษณะ นอกจากนี้ที่ได้ออกไปแล้ว คือ การสื่อสารและการนำเสนอ การจัดการข้อพิพาทและข้อขัดแย้ง สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ ประสบการณ์ทำงานหรือฝึกงานซึ่งจะทำให้สามารถที่จะเข้าใจในตัว ธุรกิจและลักษณะของอุตสาหกรรมที่ตนเองทำอยู่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

คนที่ทำงานด้านอีเว้นท์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษประเภทต่าง ๆ รูปแบบ การจัดงาน การจัดงานแสดง ความบันเทิง ความรู้พื้นฐานด้านการตลาด ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) โดยเฉพาะเรื่อง ความปลอดภัย เช่น หากต้องมีการจุดไฟ ต้องหาสถานที่การจัดวางที่ปลอดภัย หรือหาก จำเป็นต้องมีลูกโป่งในงาน ต้องเลือกลูกโป่งที่บรรจุแก๊สฮีเลียมซึ่งไม่เป็นอันตรายเพราะไม่ ไวไฟและเฉื่อยต่อการเกิดปฏิกิริยา (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) ต้องเก็บเกี่ยวสิ่งรอบตัว รู้เท่าทันเหตุการณ์ รู้ทุกเรื่องของลูกค้าและคู่แข่งของลูกค้าด้วย ต้อง มีความรู้เรื่องงบประมาณ การจัดการ ความปลอดภัย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ความรู้พื้นฐานในการจัดการงบประมาณทั้งเรื่องของรายได้ รายจ่าย ต้นทุน กำไร สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายภายในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด การบริหารจัดการเวลา กำหนดเวลาการทำงาน การจัดการฝูงชนและความปลอดภัย เนื่องจากในงานอาจจะมีคนที่หลากหลายมารวมตัวกันจำนวนมาก เช่น การจัดคอนเสิร์ต ของนักร้องดัง ๆ หรือบางครั้งมีงานคอนเสิร์ตของศิลปินหลายคนในวันเดียวกัน ผู้จัดงานทุก ฝ่ายและพนักงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) โดยเฉพาะความรู้เรื่องโลจิสติกส์และความปลอดภัย เช่น คอนเสิร์ต จากต่างประเทศ จะมีทีมงานมาจากต่างประเทศด้วยทั้งทีมบอดี้การ์ด ทีมงานแสดงต่าง ๆ ดังนั้น เรื่อง รายละเอียด กำหนดการ ข้อกำหนดต่าง ๆ จะต้องแน่นอน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

ในการจัดกิจกรรมพิเศษบุคลากรระดับปฏิบัติการ ต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ และสร้างสรรค์ เมื่อรับงานมาแล้วต้องนำมาวิเคราะห์ตีโจทย์ของลูกค้าให้แตก เพื่อนำผล การวิเคราะห์มาวางแผนการจัดงานให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า ต้องหา วิธีการสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบกิจกรรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เช่น นักแสดง เซเลบที่ใช้

ต้องอยู่ในกระแส (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อในรูปแบบต่าง ๆ ปัจจุบันนิยมการสื่อสารแบบการสร้างเนื้อหา (Content) เป็นหนึ่งในวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและทรงอิทธิพลมาก การสื่อสารผ่านสื่อต่างโซเชียล ๆ แทนการใช้สื่อมีเดียแบบสมัยก่อน ต้องขยัน ใฝ่หาความรู้ตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่ง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

คนทำงานด้านนี้ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ เพราะต้องมีการคิดงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำเสนอให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถนำทรัพยากรและศักยภาพที่มีอยู่ขององค์การมาบูรณาการสร้างสรรค์งาน และประสบการณ์ที่มีความแปลกใหม่ มีความไวสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ทนต่อความเครียดและความกดดันจากการทำงาน มีเครือข่าย เนื่องจากอิเวนต์ที่ต้องมีการติดต่อผู้คนมากมายหลากหลาย เช่น นักแสดง พิธีกร นักข่าว ผู้บริหาร จึงต้องการเจรจาต่อรอง การประสานงานด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) มีความสามารถในสื่อสาร สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นรูปธรรม มีความอึดและอดทน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) ความคิดสร้างสรรค์ต้องมีอยู่ในสายเลือดเลย ต้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง อดทนต่อความกดดันและความเครียดได้ ประสบการณ์ทำงาน ออกไปฝึกปฏิบัติเจอสถานการณ์จริงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การลงทะเลเขียนหน้างาน แม้จะเป็นเรื่องที่ยาก ๆ เป็นเรื่องสำคัญเลยทีเดียว ผู้รับลงทะเบียนต้องตอบคำถามของผู้เข้าร่วมงาน ให้คำแนะนำเมื่อผู้ร่วมงานเกิดข้อสงสัย งานลงทะเบียนจึงเป็นด่านแรกที่จะประทับใจให้กับแขกผู้มาเยือน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานกิจกรรมพิเศษมาแล้ว จะเป็นที่ต้องการ เพราะจะเข้าใจในตัวธุรกิจและลักษณะการทำงานแล้วไม่ต้องเสียเวลามาฝึกกันใหม่ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560)

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของแต่ละธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมไมซ์

จากการศึกษาสมรรถนะตามตำแหน่งของบุคลากรระดับปฏิบัติการแต่ละธุรกิจย่อยตามความต้องการของผู้ประกอบการ ตามมุมมองแบบ KSA คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน สำหรับแต่ละตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานที่ทำการศึกษาของแต่ละธุรกิจย่อยทั้ง 4 ธุรกิจ ซึ่งเป็นที่ต้องการของอุตสาหกรรม ดังนี้ 1) การจัดประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ 3)

ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย 4) ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ตำแหน่งงาน : กราฟฟิกดีไซน์ต์

1. ธุรกิจการประชมองค์การและการประชมนานาชาติ

ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตำแหน่งงานบริการอาหาร และเครื่องดื่มของบุคลากรระดับปฏิบัติการของธุรกิจการประชมองค์การและประชมนานาชาติ ตามความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าสมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ต้องรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย สินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ตัวเองรับผิดชอบ รูปแบบ และวิธีการบริการ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน มีความรู้เกี่ยวกับระบบเอกสารที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ ต้องมีทักษะการเสิร์ฟตามความต้องการของงาน การรับรายการอาหาร การให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ การประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การสื่อสารระหว่างห้องครัวกับพื้นที่บริการ ความสามารถแนะนำรายการอาหารได้อย่างคล่องแคล่ว ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ บุคลากรในตำแหน่งงานนี้นั้นต้องมีสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี รักสะอาด มีบุคลิกภาพและสุขภาพดี มีความสุภาพอ่อนน้อม อารมณ์ดี เก็บความรู้สึกได้ดี มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เช่น ช่วยดูแลผู้ใช้บริการหรือทำหน้าที่แทนพนักงานที่ขาด

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

ตำแหน่งงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของบุคลากรระดับปฏิบัติการของธุรกิจการประชมองค์การและประชมนานาชาติ ควรต้องมีความรู้ในเรื่องของอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบของการบริการ สามารถรับคำสั่งอาหารและเสิร์ฟอาหารได้อย่างถูกต้อง ก่อนเสิร์ฟอาหารจะต้องบอกชื่ออาหารก่อน เพื่อป้องกันการผิดพลาด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) บุคลากรระดับปฏิบัติการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพและมีความรู้เกี่ยวกับงานจริง ๆ ค่อนข้างหายาก ความรู้ที่จำเป็นคือ ความรู้ด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย สินค้าและบริการที่ตัวเองรับผิดชอบ รูปแบบการบริการและวิธีการบริการเกี่ยวกับ

อาหารและเครื่องดื่ม มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ตนเองรับผิดชอบ ต้องรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและรสชาติการทานอาหารของลูกค้าในแต่ละชาติด้วย เช่น ลูกค้าที่เป็นอิสลามจะต้องมีข้อห้ามต่าง ๆ อันนี้ต้องมีความรู้ผสมผสานไปด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ต้องรู้เรื่องมาตรฐานต่าง ๆ ลึกซึ้ง เช่น เรื่องประเภทของอาหาร วัตถุประสงค์ในการปรุง เพราะอาจมีลูกค้าแพ้อาหารบางประเภท พนักงานต้องสามารถแนะนำหรือบอกรายละเอียดได้ หรือหากไม่ทราบต้องสอบถามทางครัวเพราะความปลอดภัยของลูกค้าสำคัญมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

ปัจจุบันศูนย์ประชุมชาติแคลนพนักงานที่มีความรู้จริงด้านทักษะการเสิร์ฟอาหาร มาตรฐานการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะเมื่อมีงานใหญ่ ๆ หรืองานที่เป็นทางการ ต้องใช้ทักษะการเสิร์ฟสูง ๆ เช่น การเสิร์ฟไวน์ การเสิร์ฟอาหารเป็นชุด ต้องรู้ว่าจะเสิร์ฟอาหารอะไรก่อนหลัง บางครั้งต้องใช้เวลาช่วยครวแทน โดยใช้เวลาในการอบรมพอสมควร เพื่อให้พนักงานช่วยครวสามารถทำงานได้ตามต้องการ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) สามารถประสานงานระหว่างบุคคล เพื่อนำข้อมูลมากำหนดวิธีการในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า การให้บริการอาจมีความแตกต่างกัน เช่น หากจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ ส่วนใหญ่นิยมจัดอาหารและอุปกรณ์วางไว้ที่โต๊ะและให้แขกไปเลือกด้วยตัวเอง ซึ่งพนักงานเสิร์ฟจะรอบริการใกล้ ๆ โต๊ะอาหาร คอยช่วยเหลือแขก และถ้าอาหารหมดต้องรีบนำมาเติม (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ตำแหน่งบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องมีใจรักในการบริการที่จะทำก่อนถึงจะทำอะไรออกมาได้ดี ทำงานอย่างมีความสุข การแสดงออกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บ่อยครั้งพบพนักงานที่ให้บริการหน้าบูตหน้าบึ้ง ลูกค้าขออะไรก็ทำหน้าหงุดหงิด ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สมควรอย่างยิ่ง ต้องมีใจรักงานบริการ มีความใส่ใจ บุคลิกภาพ ความสะอาด การแต่งกาย มารยาทต้องดี และคุณลักษณะที่ขาดไม่ได้ คือ ความซื่อสัตย์ มีจรรยาบรรณ มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) มีความอดทนในการยืนคอยรับออเดอร์ ตอบคำถามข้อสงสัยของลูกค้าหรือแขกที่มาร่วมงาน สามารถประสานงานระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีบุคลิกภาพและสุขภาพดี มีความสุภาพ อ่อนโยน ใจรักบริการ มีน้ำใจ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) โดยเฉพาะเรื่อง บุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตา ความสะอาดสะอาด การแต่งกาย ต้อง

สะอาดเรียบร้อย สำคัญมากสำหรับตำแหน่งงานนี้ ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์นี้จะไม่รับเลยหรือถ้ารับมาอาจจะให้ช่วยงานข้างหลังก่อน เช่น งานครัว งานทำความสะอาด องค์กรมีอบรมพนักงานทุกคน เรื่องมารยาท มาตรฐาน จรรยาบรรณ เช่น ไม่แอบชิมอาหาร ไม่ทานอาหารเหลือบนโต๊ะ ความสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะอ่อนน้อม (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18 , ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

3.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สมรรถนะตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการของบุคลากรระดับปฏิบัติการของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลตามความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ มีดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ต้องรู้เกี่ยวกับระบบการสำรองตั๋วเครื่องบิน ระบบการสำรองห้องพักโรงแรม ร้านค้าและร้านอาหาร ผ่านคอมพิวเตอร์ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Window , Word , Excel และโปรแกรมสำรองที่พัก Galileo , Abacus การดูราคาตั๋วและเข้าใจเงื่อนไขต่าง ๆ ที่สำคัญในการสำรอง

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ ต้องสามารถสื่อสารและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี เช่น โรงแรม ร้านค้า ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สามารถพิมพ์งานได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้อง รวมถึงสามารถจัดทำ ออกแบบ และทำงานด้านเอกสารได้ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนได้

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นหลัก จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบโดยเฉพาะเกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร รายละเอียดการเดินทาง มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจาและต้องเป็นนักต่อรองที่ดี มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

ความรู้ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการในงานอินเซนทีฟ ควรต้องมีคือความรู้เกี่ยวกับระบบการสำรองต่าง ๆ เงื่อนไข ข้อกำหนด ในการจองตั๋วเครื่องบิน ที่พัก ร้านอาหาร ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในระดับที่สามารถใช้งานได้อย่างดี โปรแกรมเกี่ยวกับการจองตั๋วการเดินทาง โรงแรมที่พัก เช่น โปรแกรม Galileo, ABACUS เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ปัจจุบันการติดต่อจองที่พัก สายการบิน ระบบขนส่ง ร้านค้า

ล้วนใช้โปรแกรมเหล่านี้มาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การจัดทำเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น การทำหนังสือเดินทาง เอกสารที่ต้องใช้ขอทำวีซ่า ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีและสามารถแนะนำลูกค้าได้ โดยส่วนใหญ่พนักงานต้องกรอกข้อมูลเหล่านี้ให้กับลูกค้าด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับ เรื่อง การสำรองห้องพัก การเดินทาง ร้านอาหารแล้ว ต้องรู้จักถึงรายละเอียดต่าง ๆ ด้วย เช่น โรงแรม ต้องรู้ว่ามาตรฐานโรงแรมเป็นอย่างไร โรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว 5 ดาว แตกต่างกันอย่างไรร เรื่องโลจิสติกส์ก็สำคัญ เช่น เส้นทางการเดินทางจากสถานที่ท่องเที่ยวถึงที่พัก ร้านอาหารใช้เวลาเท่าไร ช่วงเวลาไหนรถติด ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า เช่น ลูกค้าจีนชอบพักอยู่กลางเมือง ลูกค้าอเมริกันชอบอยู่ริมน้ำ ความรู้ตลาดเบื้องต้นและรอบรู้ในตัวสินค้า สามารถตอบและอธิบายได้ เช่น ข้อจำกัดเรื่องน้ำหนักที่จะโหลดลงเครื่อง หรือเรื่องอาหาร/สิ่งของที่จะนำไปด้วย ต้องให้ความรู้ลูกค้ากับตัวว่ามีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

เนื่องจากตำแหน่งงานนี้ต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อประสานงานเป็นหลัก จึงต้องมีทักษะการพิมพ์งานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้บ้าง โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพื่อความสะดวกในการติดต่อ และที่สำคัญต้องมีความละเอียดรอบคอบ จดราย ละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ รายละเอียดของแผนการเดินทาง วันเวลา สถานที่ ต้องชัดเจนแม่นยำห้ามพลาดเลย เพราะการคนจำนวนมากออกนอกสถานที่ทั้งในและต่างประเทศ ความถูกต้องสำคัญมาก ห้ามพลาดเลย เพราะจะกระทบต่อคนจำนวนมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) ต้องมีทักษะการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากงานนี้ต้องติดต่อ สื่อสารประสานเป็นหลัก เช่น ติดต่อโรงแรม ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้บริหาร, 2559)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

งานในส่วนนี้ต้องเกี่ยวข้องกับการเดินทางของลูกค้าเป็นหมู่คณะ นอกจากความสามารถในการสื่อสารและการประสานงานที่หลากหลายรูปแบบและสื่อสารได้อย่างชัดเจน เนื่องจากต้องติดต่อทั้งเป็นผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า คู่ค้า ร้านค้าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความอดทนเนื่องจากต้องติดต่อกับผู้คนที่หลากหลาย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

การที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลากหลายฝ่าย จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ ต้องช่างพูดช่างเจรจาเป็นนักต่อรองที่ดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, ผู้บริหาร, 2559) มีความใจเย็น มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี เช่น แรงกดดันจากลูกค้า คู่ค้า เจื่อนไขเรื่องเวลา (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) มีไหวพริบปฏิภาณดี เข้าใจอารมณ์ของคู่สนทนา ช่างเจรจา มีความรับผิดชอบและรอบคอบ พุดจาไพเราะ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560)

3.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตำแหน่งงาน พนักงานขายของบุคลากรระดับปฏิบัติการของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตามความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งงาน พนักงานขาย มีดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค การจัดการการขายและเทคนิคการขาย รู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า กำไร และการกำหนดราคาเบื้องต้น

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ การวิเคราะห์และตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีทักษะในการจัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์การ สามารถใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการทำสื่อทางการตลาดทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ สามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า มีความทันสมัยปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ สามารถสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น เพื่อให้งานออกมาได้ตรงตามความต้องการและสร้างความพอใจแก่ลูกค้า

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ มั่นใจ มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้น ความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลา นอกสถานที่ได้ มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย ปิดการขายได้ และมีประสบการณ์การทำงานด้านการขาย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

พนักงานขายในศูนย์ประชุมเพื่อจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการต้องมีความรู้เกี่ยวกับ การขายและเทคนิคการขาย การตลาดเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า เรื่องต้นทุน กำไร

พฤติกรรมของลูกค้า ต้องมีเทคนิคการขาย เช่น รู้จักการอัพเซลลิ่งเพื่อเพิ่มมูลค่าการขาย คือ งานนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้า โดยปกติจะมาตรฐานเหมือนกันหมด หากต้องการเพิ่มมูลค่าการขายให้มากขึ้น การนำเสนอการขายที่มากกว่ามาตรฐาน โดยการปรับเพิ่มอุปกรณ์เข้าไป เช่น โพรเจคเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ ถ้าจะให้ดีต้องมีความรู้ด้านโครงสร้างด้วย มองจากพื้นที่ไปแล้วจินตนาการให้ได้ว่าจะออกมาเป็นรูปแบบไหน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) สำหรับสถานที่จัดงานนิทรรศการและแสดงสินค้า ฝ่ายบริการจะมีการจัดสรรพื้นที่และทำเป็นแพคเกจไว้แล้ว เพื่อให้พนักงานขายนำไปเสนอต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตัวพนักงานขายที่ออกไปนำเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้า มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจของลูกค้า ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของคุณจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้านั้นรวมถึงตัวลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัจจุบันลูกค้าต้องการอะไร ควรนำเสนออย่างไร ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เช่น พบว่ามีพื้นที่ว่างอยู่เยอะ สามารถต่อยอดนำพื้นที่ไปจัดงานแต่งงาน จัดงานวันเกิด หรือวางงานสังสรรค์ต่าง ๆ โดยนำเสนอรูปแบบการจัดงานที่แตกต่างจากเดิม บางทีลูกค้าอาจยังไม่ออกกว่าจะทำอย่างไร แต่ต้องการจัดงานปีละ 3 ครั้ง อาจนำเสนอลูกค้าแบบแพคเกจ รูปแบบการจัดงานทั้ง 3 ครั้ง ให้มีความแตกต่างแปลกใหม่ในราคาพิเศษ ต้องมีความทันเหตุการณ์ รู้แนวโน้มและความต้องการของลูกค้า เพื่อหารักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) องค์กรใช้ระบบ EBMS เข้ามาใช้ในการบริหารการขายของคุณในการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า เป็นโปรแกรมที่ซื้อมาจากฮ่องกง เป็นระบบการบริหารจัดการสถานที่ ประชุม สถานที่จัดงาน เช่น ช่วยเช็คว่างหรือไม่ ห้องว่างกี่ห้อง ขนาดห้องแต่ละห้อง ปริมาณคน/กิจกรรมขนาดนี้ต้องใช้ห้องขนาดไหน เป็นระบบเฉพาะที่ใช้ของอิมแพค พนักงานขายทุกคนต้องใช้ระบบนี้ได้ ดังนั้น จึงต้องการพนักงานที่มีความรู้ นอกเหนือจากที่กล่าวมา คือ การโปรแกรมพื้นฐานของไมโครซอฟท์ สามารถทำการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

สมรรถนะด้านทักษะ

พนักงานขายสำหรับสถานที่จัดงานแสดงสินค้า นอกจากความรู้ต่าง ๆ เรื่องกลยุทธ์ทางการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำมาวางแผนการขาย ต้องรอบรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ สร้างความพอใจให้กับลูกค้า เพื่อที่จะสามารถรักษาลูกค้าเดิม และสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ มีทักษะเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารได้อย่างดี ใช้สื่อ

โซเซียลได้อย่างเหมาะสม มีทักษะการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการขาย เช่น รายงานการการขาย สรุปรายงานการขาย ต้องมีทักษะการขาย การวิเคราะห์ ประสานงานบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทักษะการเจรจาต่อรอง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560) เนื่องจากต้องออกไปพบลูกค้า สามารถตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีจึงเป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน การลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง สามารถทำสื่อทางการตลาดและนำเสนอได้ สื่อสารและสรุปงานได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) พนักงานขายต้องมีความทันสมัย รูปแบบการใช้ชีวิต หรือวิธีการดำเนินชีวิตของคนมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อการนำเสนอและการสื่อสารที่โดนใจของลูกค้าและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความพอใจสูงสุด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

พนักงานขายในระดับปฏิบัติการ ตัวพนักงานขายต้องออกไปนำเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้ามีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจของลูกค้า ดังนั้น บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในตัวเอง เป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าสัมผัสได้ก่อน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) แล้วตามมาด้วยสินค้าที่มีความสร้างสรรค์ ความแตกต่าง แปลกใหม่ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพิเศษ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) มีใจรักในงานขาย มีทัศนคติที่ดีต่องาน เนื่องจากมีคนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน จึงทำงานออกมาได้ไม่ดี บุคลิกภาพ การเจรจา มนุษย์สัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นในการขาย ขยัน อดทน สามารถทำงานนอกสถานที่และออกต่างจังหวัดได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560) มีไหวพริบดีสามารถเปิดการขาย เสนอการขาย และปิดการขายได้ และงานขายเป็นงานที่ต้องมีประสบการณ์ ส่วนมากจะรับวุฒิการระดับปริญญาตรีขึ้นไป และไม่ค่อยรับเด็กจบใหม่ เพราะไม่มีเวลาฝึก ดังนั้นหากเด็กที่จบใหม่มีประสบการณ์การทำงานหรือฝึกปฏิบัติงานด้านนี้มาแล้วจะดีมาก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ตำแหน่งงาน : กราฟฟิคดีไซน์ต์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตำแหน่งงาน กราฟฟิคดีไซน์ต์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษตามความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งงาน กราฟฟิคดีไซน์ มีดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้ด้านการออกแบบ ครอบรู้และทันสมัย มีพื้นฐานด้านศิลปะ การถ่ายภาพ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่าง ๆ การถอดแบบและประเมินราคา พื้นฐานด้านการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน

2) สมรรถนะด้านทักษะ คือ สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Motion Design, Animation 3D และ Auto Cad ทักษะการสื่อสาร การนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด การวิเคราะห์ ประยุกต์ และสร้างสรรค์งานใหม่ให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ทันตามกำหนด ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความรับผิดชอบสูง ขยัน อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ มีความขยันหมั่นเพียรในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้

งานด้านกราฟฟิคดีไซน์ ต้องมีความรู้ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปที่หลากหลาย คือ ในงานกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเน้นที่ออกแบบตัวที่เป็นโครงสร้างและส่วนที่เป็นรายละเอียดบนเวที ซึ่งโดยมากจะใช้เป็นโปรแกรม Adobe Illustrator ผู้ออกแบบจึงต้องมีความรู้หลากหลายเรื่องโปรแกรมสำเร็จรูปและเรื่องโครงสร้างควบคู่กัน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) นอกจากความรู้เรื่องโปรแกรมสำเร็จรูปแล้ว ความรู้ทางด้านการตลาด ความรู้พื้นฐานด้านศิลปะ การใช้แสง สี เสียง การวางองค์ประกอบ การออกแบบและการผลิต การบูรณาการความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างงานที่ตรงความต้องการของลูกค้าและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ จะทำให้พนักงานคนนั้นเป็นคนที่มีความรู้และเป็นที่ต้องการขององค์กร (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) ความรู้ด้านศิลปะ การพิมพ์ การโฆษณา การถ่ายภาพ การถอดแบบและการตีราคา การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัยต่าง ๆ เช่น Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Motion Design, Animation Playmaker สามารถจัดการออกแบบควบคุมงานให้อยู่ในข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งด้านงบประมาณและเวลาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องพิมพ์ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

สมรรถนะด้านทักษะ

ตำแหน่งงานนี้นอกจากความรู้เฉพาะด้านแล้ว เราต้องการคนที่จบระดับ ปวส. หรือปริญญาตรีที่มีประสบการณ์ด้านการออกแบบ มีทักษะการออกแบบที่สร้างสรรค์ สามารถนำเสนอ สื่อสาร และถ่ายทอดงานที่ออกแบบให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้ เห็นภาพงานได้ชัดเจน และถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เช่น การออกแบบอิมงานต่างๆ การออกแบบ บูธงานแสดงสินค้า ออกแบบและตกแต่งอาคารตามเทศกาลต่าง ๆ การถ่ายภาพ การทำวิดีโอ สามารถคุยประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงานได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) มีทักษะการฟัง การสื่อสารและการนำเสนอที่ดี สามารถนำเสนอให้ฝ่ายผลิตเห็นภาพงานที่ตนเองออกแบบ และนำไปผลิตออกมาได้ตามที่ต้องการ สามารถจัดการออกแบบควบคุมงานให้อยู่ในข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งด้านงบประมาณและเวลา สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) บ่อยครั้งที่พนักงานออกแบบมาแล้วแต่นำมาทำงานจริงไม่ได้ คือ ไม่สามารถเอาความคิดที่สร้างสรรค์มาถ่ายทอดออกมาเป็นภาพได้ นำมาผลิตจริงไม่ได้ คือ คนออกแบบต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงวิธีการทำงานของฝ่ายช่างและฝ่ายเทคนิคด้วย ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ ส่งผลต่อความเสียหายทั้งตัวองค์กรเองและตัวลูกค้าด้วยมัน ดังนั้น ผู้ออกแบบและผู้คุมงานต้องมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีด้วย(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

คนออกแบบบางคนทำงานออกแบบในโปรแกรม แต่ไม่รู้จริงว่าเวลาไปปักชิ้นจะทำได้จริงหรือเปล่า เช่น ออกแบบมาแล้ว บอกว่าต้องมีแบบนี้แบบนี้ แต่พอเข้ากระบวนการผลิตจริง ๆ กลับทำไม่ได้ ต้องเสียเวลามาปรับเปลี่ยนให้มันสามารถทำงานได้ ต้องเสียทั้งเวลาและงบประมาณเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการขาดประสบการณ์ที่ได้จากทำงานจริง มุ่งแต่ทฤษฎีที่เรียนมามากเกินไป(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) นอกจากประสบการณ์แล้ว คุณลักษณะเรื่องความคิดสร้างสรรค์ก็สำคัญเป็นอันดับต้น ๆ สำหรับงานในตำแหน่งนี้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) ความท้าทายความสามารถของงาน เนื่องจากงานนี้ต้องออกแบบเพื่อให้ได้ชิ้นงานตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ กลุ่มเป้าหมายงบประมาณอยู่เสมอ ๆ จึงต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาและนำมาประยุกต์ใช้ในงาน ซึ่งลักษณะของงานนี้คล้าย ๆ กับงานฝีมือ จึงต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ต้องขยัน อดทน และรับต่อแรงกดดันได้ดี สามารถทำงานในวันหยุดได้ ควรจะมีประสบการณ์ใน

การทำงานหรือผ่านการฝึกงานมาแล้ว (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) มีความใฝ่รู้ ชยัน และฝึกฝนอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากงานนี้ต้องใช้ทักษะและความชำนาญ ไม่มีปัญหาเรื่องการเดินทาง สามารถทำงานล่วงเวลา และวันหยุดได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

การพัฒนาทุนมนุษย์ในบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และกระบวนการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่า หัวใจสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมไมซ์ซึ่งเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการประสบความสำเร็จ คือ “ทุนมนุษย์” ที่สั่งสมอยู่ในตัวของบุคลากรขององค์กร ประกอบด้วย ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณลักษณะของบุคลากรที่เกิดจากครอบครัว การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ ทักษะจิต แรงจูงใจ สมรรถนะเหล่านี้ได้ถูกสั่งสมตั้งแต่อดีต และสามารถเพิ่มพูนได้จากกระบวนการพัฒนา โดยการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากรเกิดประสบการณ์ โดยต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการให้บุคลากรมีสมรรถนะตามความต้องการ และสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ต้องครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็น คือ 1) ด้านการฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน 2) ด้านการศึกษา เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต และ 3) ด้านการพัฒนา เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรและการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ใน 3 ประเด็นดังกล่าว และแบ่งการศึกษาออก 2 ส่วน คือ 1) การพัฒนาเมื่ออยู่ในสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน คือ ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน และ 2) การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน คือ ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน และด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนาเมื่ออยู่ในสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน

ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เมื่ออยู่ในสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน คือ การพัฒนาจากหลักสูตรที่ผู้เรียนได้เข้ารับการศึกษานในสถาบันการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็น ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาหลักสูตร มีความเห็นว่า การจัดการศึกษาควรจัดการให้ผู้เรียนมีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ หลักสูตรต้องมีความทันสมัย เป็น

สากล และเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ การตลาด จิตวิทยา โลจิสติกส์ ข้อกำหนดกฎหมายเบื้องต้น เทคนิคการนำเสนอ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ มีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์และศิลป์เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม มีความรู้ด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์ความรู้ต่าง ๆ ควรมีการบูรณาการมีความหลากหลายเพียงพอที่ผู้เรียนจะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และต่อยอดการเรียนรู้ได้ในอนาคต

2) ด้านการกระบวนการเรียนการสอน มีความเห็นว่า นอกจากตัวเนื้อหาหลักสูตรที่เหมาะสม ครบถ้วนแล้วนั้น กระบวนการสร้างการเรียนรู้มีส่วนความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้เรียนมีทักษะและคุณลักษณะตามที่ต้องการ และตอบวัตถุประสงค์ของหลักสูตรรูปแบบการเรียนการสอน ต้องสร้างความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างและพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ ส่งเสริมให้เกิดความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศที่จำเป็น ทักษะการใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้ กระตุ้นให้มีไหวพริบ คล่องแคล่ว สร้างความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม การจัดการความขัดแย้งในการทำงาน และที่สำคัญหลักสูตรควรเน้นให้มีการฝึกงานและฝึกประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนควรเน้นการปฏิบัติงานจริง มีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน/กิจกรรมและการใช้ทักษะเป็นฐาน

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการศึกษาในสถาบัน การศึกษาเพิ่มเติมที่แตกต่างกันตามลักษณะงาน คือ

1) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มนักวิชาการ มองการพัฒนาในส่วนของตัวหลักสูตรนั้น ต้องทำตามกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอน การสร้างการเรียนรู้ ที่ต้องให้ความรู้ หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวข้องสำหรับสาขาอาชีพและการเสริมสร้าง ทักษะ ความคิด ทัศนคติ ค่าความนิยม คุณธรรมจริยธรรม สมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

2) กลุ่มผู้ประกอบการ ผู้บริหารองค์กร และผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แสดงความเห็นในมุมมองของผู้ใช้แรงงานที่ต้องการให้สถานศึกษาและอาจารย์ ผลิตบุคคลากรที่มีองค์ความรู้ ทั้งทางทฤษฎี ทักษะการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะ โดยให้สนใจถึงความต้องการของผู้ใช้แรงงานด้วย อาจต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้แรงงานประกอบการพัฒนาหลักสูตรและพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน นอกจากนี้มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า นอกจากปัจจัยด้านตัวผู้เรียน เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการแล้วนั้น คุณภาพของตัวอาจารย์ผู้สอนเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพด้วย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเนื้อหาหลักสูตร

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ของสสปน.มีภารกิจสำคัญ คือ การพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม มีการจัดทำหลักสูตรหลักสูตรไมซ์ให้เป็นแนวทางที่เป็นมาตรฐาน เมื่อสถาบันการศึกษาต้องการเปิดสาขาวิชานี้ก็สามารถมาเลือกรายวิชาไปใช้ได้เลย ซึ่งร่างหลักสูตรนี้ได้รับความเห็นชอบจากทาง สกอ. แล้ว และสสปน.ยังเป็นศูนย์กลางด้านการพัฒนาเด็กรุ่นใหม่ให้มีความรู้ความสามารถในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างถูกต้องทำหน้าที่ให้ความรู้ สอน พัฒนา และอบรมผู้ประกอบการไมซ์รุ่นปัจจุบันและอนาคต นอกจากความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์แล้ว (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) เนื้อหาหลักสูตรต้องครอบคลุมถึงเรื่องความเป็นมาลักษณะงานของงานไมซ์ในธุรกิจต่าง ๆ สภาพแวดล้อมของธุรกิจ สถานการณ์แนวโน้มของอุตสาหกรรม มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ การบริหารจัดการในรูปแบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงาน การจัดการความเสี่ยง การจัดการโลจิสติกส์ กฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้อง ภาษาต่างประเทศ เทคนิคการนำเสนอ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) สิ่งที่ผู้ประกอบการคาดหวังจากผู้เรียนจบหลักสูตรไมซ์ คือ ผู้เรียนต้องมีความรู้มามากพอที่ไม่ต้องเสียเวลาอบรมเพิ่มเติม ความรู้หลักที่ควรมี คือ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานและลักษณะของอุตสาหกรรมไมซ์ ความรู้พื้นฐานทั้งระบบและขั้นตอนการทำงานของอุตสาหกรรม สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ วิธีการบริหารจัดการ การวิเคราะห์การวางแผน การตัดสินใจ การเงินเบื้องต้นและงบประมาณ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การทำโครงการ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) องค์ความรู้ที่ขาดไม่ได้ในงานไมซ์ คือ ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เพราะลูกค้าของไมซ์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าระดับองค์กรที่ต้องการภาพลักษณ์และต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่ ทำให้ผู้ร่วมงานสนใจบูธได้อย่างไร ลูกค้าต้องการอะไร พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างไร จะไม่สามารถวิเคราะห์และทำงานให้ออกมาดีและตรงใจลูกค้าได้ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสถานประกอบการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ บางครั้งอาจเป็นผู้นำประเทศ ความรู้ต่าง ๆ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ เช่น ความสามารถในการบริหารจัดการเวลา การวางแผนการจัดงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

สถาบันการศึกษา ควรเน้นการปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรมและการมีจิตสาธารณะในห้องเรียนหลักสูตรได้ให้องค์ความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์อย่างเต็มที่แล้ว อาจต้องมีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและการมีจิตสาธารณะ ซึ่งเป็น

สิ่งที่ทุกองค์การให้ความสำคัญบรรจุเข้าไปในรายวิชาด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14, นักวิชาการ, 2560) เนื้อหาความรู้ในหลักสูตรต้องทันสมัย เหมาะสม ทันเหตุการณ์ บางครั้งเนื้อหาวิชาที่ล้าสมัย อยากให้การเรียนการสอน เน้นสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวอาจารย์ผู้สอนต้องทันสมัย อาจารย์เป็นปัจจัยสำคัญเป็นตัวชี้วัดว่าเด็กที่จบมาจะมีคุณลักษณะแบบใด อยากให้สถานศึกษาสอนอะไรที่นอกเหนือจากตำรา สอนให้เด็กคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่ทำงานตามสั่งอย่างเดียว(ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) สถานศึกษามีหน้าที่ต้องจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ใช้อย่างครบถ้วน คือ รู้ลึกจริงไม่ต้องมาอบรมเพิ่มเติม โดยเฉพาะปัจจุบันการทำงานหลายอย่าง ต้องทำผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ดี ใช้สื่อโซเชียลในทางบวกและสร้างสรรค์ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์/ระบบสารสนเทศพื้นฐานในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้เลย การสื่อสารทั้งฟังพูดและรายงานต้องทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับขั้นตอน การนำเสนอ ต้องชัดเจน ครบถ้วน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย สามารถสื่อสารได้ไม่ใช่เฉพาะในการติดต่อกับลูกค้าเท่านั้น แต่ต้องสื่อสารได้ทุกระดับ เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์, 2560)

ด้านการกระบวนการเรียนการสอน

กระบวนการเรียนการสอนในหลักสูตรการศึกษา มีความสำคัญในการหล่อหลอมผู้เรียนให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ สิ่งที่ผู้สอนเฝ้าให้ผู้เรียนตลอดระยะเวลาการศึกษาต้องสามารถนำมาใช้ทำงานได้จริงและต้องสามารถต่อยอดเรียนรู้เพิ่มเติมได้เองในอนาคต กระบวนการเรียนการสอนต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำ มีทักษะการทำงานเป็นทีม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ใฝ่รู้รอบ มีความรักในอาชีพ มีความซื่อสัตย์ พบว่าหากแรงงานคุณลักษณะเหล่านี้มาแล้ว เวลาทำงานจริงจะสามารถพัฒนาได้อย่างก้าวกระโดด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) ผู้สอนควรกระตุ้นหรือส่งเสริม ให้กล้าแสดงออก นำเสนอได้อย่างเป็นระบบ สอนให้เด็กคิดวิเคราะห์ กล้าตัดสินใจ คิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ปัจจุบันเด็กมักเป็นคนทำตามสั่งอย่างเดียว ปลูกฝังให้ใส่ใจรับบริการ เสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี มีมุมมองและทัศนคติที่ดีต่องานไม่ซ้ำ และมีการเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง (ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ 8, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) มีการฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพ ปลูกฝังเรื่องคุณธรรม และจริยธรรม สามารถสื่อสารและนำเสนองานได้อย่างเฉียบคม มีทักษะในการจัดการความขัดแย้ง การทำงานเป็นทีม มีความอดทน รอบคอบ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

งานไมช้้นั้นประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ หลักสูตรจึงเน้นการฝึกปฏิบัติจนเกิดเป็นความรู้และทักษะในการทำงานให้มีความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง จึงสอนแบบบูรณาการความรู้ควบคู่กับประสบการณ์ทำงานจริง ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปประกอบวิชาชีพหลังจากสำเร็จการศึกษา มีการพัฒนาจากกระบวนการเรียนรู้แบบเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Learning by Doing) มีการทำโครงการตั้งแต่การวางแผนงาน การเตรียมงาน การสร้างสรรค์งาน ดำเนินงานจริงจนสิ้นสุดงาน และสรุปผลการดำเนินงานเพื่อถอดบทเรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนนำความรู้ ทักษะ ไปใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ให้เด็กมีความรู้ที่จะนำไปใช้ต่อยอดและเติบโตในการทำงานได้ในอนาคต (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, นักวิชาการ, 2560)

ประสบการณ์ทำงานจริงดีกว่าแต่เรียนในห้องเรียนอย่างเดียว การนำนักศึกษาออกไปเห็นสภาพการทำงานจริง ศึกษาดูงานตามสถานที่จริง เช่น การจัดงานประชุม การจัดนิทรรศการ ซึ่งจะทำให้เข้าใจได้ง่ายกว่าเรียนในห้องเรียนอย่างเดียว ต้องสอดแทรกกิจกรรมเหล่านี้เข้าไปในกระบวนการเรียนการสอน ถ้าเป็นไปได้ควรมีผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอตลอดหลักสูตร ส่งเสริมให้มีการทำโครงการ ออกภาคสนามและฝึกงาน สถาบันการศึกษาต้องมีความเข้มแข็ง อาจารย์และนักศึกษาต้องมีความจริงจังในการออกฝึกประสบการณ์ บางคนไปฝึกกับบริษัทญาติหรือคนรู้จัก บางคนมาเพื่อให้ผ่านหลักสูตรเท่านั้น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, ผู้เชี่ยวชาญ, 2559) บ่อยครั้งพบว่า เด็กมาฝึกงานบางคนไม่ได้มีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้มอบหมายงานได้ไม่เต็มที่ เด็กติดสื่อโซเชียล อาจารย์นิเทศงานจึงมีส่วนสำคัญมาก ต้องจริงจังและตั้งเป้าหมายหรือตัวชี้วัดอย่างชัดเจนว่าเด็กจะได้ประโยชน์จากการฝึกประสบการณ์อย่างไร เช่น ประสานงานและให้ข้อมูลเกี่ยวกับว่าเด็กมีความสามารถด้านไหน ต้องการให้เด็กฝึกอะไร เพื่อที่จะได้ประโยชน์ทั้งตัวเด็กเองและสถานประกอบการด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์, 2560)

เมื่อจบโครงการฝึกประสบการณ์แล้ว สิ่งที่ยากให้สถานศึกษาดำเนินการต่อ คือ กลับมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างที่ออกไปทำงาน มีการเปรียบเทียบแล้วนำมาวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ๆ ในห้องเรียนว่าได้อะไรบ้าง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) เนื่องจากการฝึกประสบการณ์จริงจะทำให้ตกผลึก รู้ว่าที่เรียนมาใช่หรือไม่ใช่ แล้วที่เรียนไปเพื่อจะเป็นอาชีพในอนาคตใช่สิ่งที่คุณชอบหรือไม่ สิ่งที่เรียนมาในห้องเรียนทั้งหมดนี้ได้เอามาใช้ทำงานได้จริงหรือไม่ ทั้งนี้ สถานประกอบการจะทำหน้าที่เป็นตัวกลั่นกรองคุณภาพเด็กอีกขั้นตอนหนึ่งด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพฤติกรรม กระบวนการทำงาน การเข้าสังคม หรือการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ จริยธรรม จึงเป็นการฝึกฝนทักษะต่างได้เป็นอย่างดี (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560)

2. การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน

2.1 ด้านการศึกษาเมื่อเข้าสู่การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน คือ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหลังจากที่เข้าสู่ระบบการทำงานแล้ว เพื่อจะช่วยรักษาและพัฒนาความเชี่ยวชาญให้ประสบความสำเร็จทางอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ บุคลากรระดับปฏิบัติการควรมีความรู้และทักษะในเชิงลึก เป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน จึงควรศึกษาต่อในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานไมซ์ที่ปฏิบัติอยู่เป็นอันดับแรก เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ เชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังเห็นว่าที่ผ่านมาหลักสูตรไมซ์ยังมีผู้จบมาน้อย พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้จบสายนี้โดยตรง หากศึกษาต่อในหลักสูตรไมซ์จะเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรระดับปฏิบัติการได้อย่างดี และพนักงานอาจเลือกศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ให้เข้มข้น เพื่อลดจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะด้านภาษา ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร ส่วนการศึกษาต่อหลักสูตรที่สนใจแม้ว่าจะไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ เหมาะสำหรับพนักงานที่กำลังจะก้าวขึ้นเป็นฝ่ายบริหารต้องใช้ความรู้และทักษะทางด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ทำให้ได้รับความรู้เชิงกว้างจากสาขาต่าง ๆ และนำมาเชื่อมโยงกับประสบการณ์จากการทำงานไมซ์ บูรณาการกับองค์ความรู้จากสาขาต่าง ๆ นำมาพัฒนาความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ยังทำให้เกิดเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ทางอาชีพในอนาคตด้วย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือเข้าศึกษาในหลักสูตรสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการนั้น องค์การสนับสนุนให้เรียนต่อในสายงานที่ทำงานอยู่ เพราะกลุ่มระดับปฏิบัติการควรรู้แนวลึกมากกว่าแนวกว้าง มุ่งพัฒนาบุคลากรไปเป็นผู้ชำนาญการในการปฏิบัติงาน และหากต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติมไม่ว่าในรูปแบบใดควรอบรมในหลักสูตรที่ส่งเสริมการทำงานของตนเอง เช่น ขาดทักษะภาษาอังกฤษจะสนับสนุนให้เข้าอบรมฝึกทักษะด้านภาษา แต่ทักษะบางอย่างอบรมอย่างเดียวไม่ได้ต้องเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงด้วย การฝึกอบรมทุกครั้งจะมีการประเมินควบคู่ไปด้วย จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาจากการทำงาน หน่วยงานมีการประเมินด้วยว่าบุคลากรมีความสามารถด้านไหนเป็นพิเศษก็จะส่งเสริมเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) หากเป็นไปได้จะสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรือเข้าอบรมในหลักสูตรตรงกับสายงานไมซ์หรือหลักสูตรที่สามารถนำมาส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพไมซ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรต้องมีองค์

ความรู้แบบแนวลึก คือ รู้ลึก รู้จริง มากกว่าแนวกว้างแบบเปิด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

ส่วนใหญ่การรับพนักงานจะรับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เรื่องการศึกษาต่อจะสนับสนุนให้ศึกษาต่อในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ คาดว่าส่งผลต่อการพัฒนาพนักงานมากที่สุด ในองค์การขนาดใหญ่ พบว่ายังขาดพนักงานที่เป็นระดับผู้เชี่ยวชาญ พนักงานที่ทำงานมานานส่วนใหญ่ก็จะสะสมประสบการณ์ทำงาน และมีการพัฒนาทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นไปแล้วพอสมควร การศึกษาต่อจึงสำคัญมากหากต้องการพัฒนาตัวเองเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในสายงานนี้ ถือเป็นโอกาสในการสร้างผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไม่ใช่ด้วย (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) แต่บางครั้งบุคลากรมีปัญหาในการศึกษาต่อ เช่น ปัจจัยด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ คือ ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อด้านไม่ซึ่มีจำนวนที่สูงกว่าหลักสูตรสายสังคมศาสตร์อื่น (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16, นักวิชาการ, 2560) การพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะตามต้องการและเติบโตในสายอาชีพนี้ ควรเน้นให้ศึกษาต่อด้านให้ตรงกับสายงาน เพื่อให้ให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน รู้ลึกรู้จริงไปในด้านที่เกี่ยวข้องกับสายงานโดยตรง แต่ถ้าเป็นระดับฝ่ายบริหาร อาจให้เรียนต่อด้านการบริการจัดการ ต้องนำเอาความรู้ทักษะมาบริหารจัดการตนเองและคนในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์, 2560)

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา เป็นกระบวนการพัฒนาที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการอาจแบ่งการพัฒนาโดยวิธีการอบรมได้ 2 ลักษณะ คือ 1) การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (On-the-Job-Training : OJT) เป็นเครื่องมือการพัฒนาบุคลากรเน้นประสิทธิภาพการทำงานในลักษณะให้ผู้เรียนเกิดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ให้พนักงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง 2) ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job-Training : Off-JT) เป็นกระบวนการเพื่อการเรียนรู้ของพนักงานผ่านการฝึกอบรมในห้องเรียน ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้ ทฤษฎี หลักการและเหตุผลของเรื่องที่เข้าอบรมและนำไปประยุกต์ใช้ในภายหลัง ซึ่งการฝึกอบรมแบบ Off-JT สามารถทำการอบรมให้กับผู้เข้าร่วมอบรมได้คราวละจำนวนมาก

2.2 ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะตรงตามต้องการของสถานประกอบการให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพนั้น วิธีการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการมากที่สุด เนื่องจากพนักงานงานระดับปฏิบัติการอาศัยทักษะ ความชำนาญ ความรวดเร็วในการทำงาน วิธีนี้จึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะของอุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด เนื่องจากการพัฒนาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคลากรไมซ์นั้น สมรรถนะบางเรื่องไม่สามารถสอนได้ในห้องอบรมหรือสัมมนา แต่จะเกิดการพัฒนาดีจากการเรียนรู้จากการทำงานจริง และพบว่าแต่ละองค์การพัฒนาบุคลากรแบบเรียนรู้จากการทำงานจริงโดย ใช้วิธีการที่หลากหลายผสมผสานกัน ดังนี้ 1) องค์การขนาดใหญ่มีโปรแกรมระบบพี่เลี้ยงเพื่อการพัฒนาทักษะการปฏิบัติสำหรับพนักงานใหม่ และทำการประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการทดลองงาน 2) องค์การขนาดกลางหรือขนาดเล็กจะใช้วิธีที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การ

วิธีที่องค์การส่วนใหญ่นิยมใช้ คือ ระบบพี่เลี้ยง ระบบการสอนงาน ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่า การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยสอนงานและแนะนำการทำงานเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุด ทำให้พนักงานใหม่ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และพัฒนาตามด้วยวิธีการสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน เมื่อพนักงานทำงานไประยะหนึ่งและสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง จึงใช้วิธีให้การให้คำปรึกษาให้เกิดความกระฉับและชัดเจนในการทำงานมากขึ้น ส่วนการมอบหมายงานนั้น เป็นวิธีการพัฒนาเพื่อให้ได้พนักงานได้แสดงความสามารถ เกิดการสร้างสรรคงานใหม่ ส่วนการหมุนเวียนงานผู้ให้ข้อมูลบางท่านให้ความเห็นที่แตกต่างกันไปบ้าง เช่น จะไม่ใช้วิธีหมุนเวียนถ้าตำแหน่งงานนั้นต้องการผู้เชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะด้าน

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

วิธีการพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงาน คือ การที่พนักงานได้เรียนรู้จากสภาพการทำงานจริง รวมถึงการประสบปัญหาหน้างาน ความผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หากเกิดเหตุการณ์แบบนี้อีกครั้งหน้าต้องไม่มีการผิดพลาด รูปแบบที่หน่วยงานใช้ทั้งมีระบบพี่เลี้ยง การออกทริปครั้งแรกเราต้องมีพี่เลี้ยงไปด้วย วิธีสอนงานหรือเรียนรู้จากประสบการณ์ข้างนอก จะไม่ใช้การเวียนงานเพราะต้องการให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ เชิงลึก (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) การเรียนรู้จากการทำงานเป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับงานไมซ์ ทำการพัฒนาเป็นขั้นตอน เริ่มจากระบบพี่เลี้ยง เนื่องจากแต่ละองค์การมี

ระบบการทำงานที่ไม่เหมือนกัน บางองค์การรื้อถอนข้างซับซ้อนโดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่ ระบบที่เลี้ยงจะช่วยให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ไม่เค็งคว้าง และตามด้วยการให้คำปรึกษาแล้วค่อยใช้วิธีการมอบหมายงาน ใช้หลายวิธีผสมผสานกัน ระบบนี้จะช่วยให้พนักงานไม่ลาออกไปก่อนที่ได้ทำงานจริง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) เมื่อมีประสบการณ์การเรียนรู้จากการทำงานจริงแล้ว จะเอาประสบการณ์มาพูดคุยกัน วิธีนี้ทำให้เกิดการพัฒนาด้านทักษะและคุณลักษณะได้ดีสำหรับงานไมซ์ โดยเฉพาะวิธีการสอนงานทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการทำงานได้เร็วขึ้น การมีระบบที่เลี้ยงช่วยสอนงานและแนะนำการทำงาน และอาจต้องมีการหมุนเวียนงานกันบ้าง เนื่องจากคนทำงานไมซ์ต้องทำงานได้หลากหลายและหน้าที่ทำงานแทนกันได้บางครั้ง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559)

การใช้ระบบที่เลี้ยงช่วยแนะนำงานน่าจะดีที่สุด รองลงมา คือ การสอนงาน แล้วก็ให้คำปรึกษา สุดท้าย คือ มอบหมายงานแล้วค่อยหมุนเวียนงาน วิธีการพัฒนาคนควรจะมีหลากหลายรูปแบบผสมผสานกันไปตามลักษณะของงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2559) การเรียนรู้ในสถานที่ทำงานเป็นวิธีการพัฒนาคนที่ทำให้คนในองค์กรรู้จักหน่วยงาน ทำให้การประสานงานระหว่างองค์กรราบรื่น รู้ว่าจะต้องติดต่อประสานงานกับใครและอย่างไร หลายองค์การเกิดปัญหาการประสานงานภายในองค์กรฝ่ายนี้ทะเลาะกับฝ่ายนั้นประสานงานกันแล้วไม่รู้เรื่อง และการหมุนเวียนงานกันจะทำให้เข้าใจการทำงานของแต่ละฝ่ายมากขึ้น ส่วนการมอบหมายงานในรูปแบบใหม่ ๆ จะทำให้มีการพัฒนา ส่วนวิธีที่ส่งผลต่อการพัฒนาคนได้ดีที่สุด คิดว่าเป็นระบบที่เลี้ยง การสอนงานและให้คำแนะนำการทำงานที่ดี คือ จุดเริ่มต้นที่ดี ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน เมื่อทำงานได้แล้วต่อมา คือ การให้คำปรึกษา และสุดท้าย คือ การเวียนงาน (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560) องค์กรที่มีขนาดใหญ่นิยมที่จะพัฒนาพนักงานโดยการจัดฝึกอบรมเองให้ได้ผลตรงตามความต้องการมากที่สุด การจัดการอบรมจะเน้นให้ตรงกับสายงานมากที่สุด โดยมีแผนงานประจำปีในการเพิ่มสมรรถนะเน้นไปที่สมรรถนะหลักขององค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม เทคนิคการนำเสนอ และที่ต้องจัดประจำ คือ เรื่องเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและการสื่อสาร (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

2.3 ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้นอกลูกสถานที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้านการฝึกอบรมนอกลูกสถานที่ทำงาน ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การฝึกอบรมแบบเรียนรู้นอกลูกสถานที่ทำงานจะสามารถเพิ่ม

สมรรถนะให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการได้ไม่มากนัก แต่ยังเป็นรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ยังนิยมใช้ อยู่ เนื่องจากสามารถฝึกอบรมพนักงานได้จำนวนมากในคราวเดียวกัน หากต้องส่งพนักงานฝึกอบรมนอก นอกสถานที่ทำงาน วิธีการที่คิดว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมากที่สุด คือรูปแบบการ อบรมเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ วิธีการร่วมการบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ แบบมีการปฏิบัติ อาจมีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ มีการระดมสมอง ให้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์เพื่อให้ เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือไอเดียใหม่ มีการแสดงบทบาทสมมติเพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจนได้สัมผัสกับ ประสบการณ์จริง การใช้กรณีศึกษาฝึกให้วิเคราะห์สถานการณ์ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ส่วนวิธีการศึกษาดู งานอาจไม่ส่งผลต่อสมรรถนะมากเท่าแบบมีการปฏิบัติการ แต่เป็นวิธีที่ทำให้พนักงานมีความรู้ความ เข้าใจงานในมุมมองที่แตกต่างจากที่เคยทำงาน ได้เห็นการปฏิบัติจริงในองค์กรอื่น ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ในการสร้างสรรค์งาน และยังสร้างความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายในสายงานเดียวกันด้วย ส่วนการ เข้าฟังบรรยาย สัมมนา ประชุมอย่างเดียว น่าจะได้ผลน้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

เนื่องจากองค์การในกลุ่มของเรามีความรู้เรื่องไม่ช้่น้อยมาก พบว่าเมื่อพนักงานหรือ คนในองค์การได้เข้าอบรม/สัมมนา/ประชุม เกี่ยวกับโมซท์ที่จัดโดย สสพ. มักได้รับได้ มุมมองใหม่ ๆ แต่แต่ละครั้งทีไปอบรมจะกลับมาแล้วลู่กันฟังมาแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งช่วยให้ พัฒนาได้มาก การอบรมอื่น ๆ เน้นส่งเสริมในส่วนที่เป็นจุดอ่อนหรือที่ขาดอยู่ เช่น ภาษาอังกฤษ การสื่อสาร คุณธรรมจริยธรรม (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, ผู้เชี่ยวชาญ, 2560) เมื่อ พนักงานทำงานจนมีประสบการณ์ทำงานพอสมควรแล้ว อาจต้องมีเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์จากการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน การศึกษาดูงานทำให้ได้เห็นงานจริงทำให้ เกิดมีแรงผลักดันที่จะทำให้มีความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ การฟังบรรยาย การเข้า ประชุมสัมมนา เห็นว่าจะไม่ค่อยได้ผลมากเท่าไร ไปแล้วกลับมาก็ไม่ได้ทำ การฟังบรรยาย สัมมนาเชิงวิชาการจะส่งผลต่อการพัฒนาได้น้อย แต่ถ้าที่เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีการ ฝึกปฏิบัติ มีการแสดงบทบาทสมมติ จะส่งผลต่อการพัฒนาได้มากกว่า (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560) หากต้องส่งพนักงานออกไปอบรมข้างนอก จะเน้นให้อบรมใน หลักสูตรที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ หรือเสริมทักษะที่ต้องใช้ในงานแล้วยังขาดอยู่ เช่น โปรแกรมเฉพาะต่าง ๆ การพัฒนาบุคลิกภาพ การทำงานเป็นทีม ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน หรือ ภาษาอื่นที่เกี่ยวข้อง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, ผู้ประกอบการ / ผู้บริหาร, 2559) การอบรมนอก สถานที่ยังเป็นเรื่องทีจำเป็น แม้จะส่งผลต่อการพัฒนาไม่มากนัก แต่ทำให้พนักงานได้รับสิ่ง ใหม่ ๆ จากการออกไปพบเพื่อนร่วมวงการ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อัปเดตทว่าปัจจุบัน โลกภายนอกเป็นอย่างไรบ้าง อาจมีการสร้างเครือข่ายร่วมกัน วิธีทีเน้นให้เกิดประสบการณ์เป็น

วิธีที่เหมาะสมที่สุด เช่น เข้าอบรมเชิงปฏิบัติ แบบกรณีศึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญ และการดูงานเพื่อให้เห็นภาพการทำงานจริง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, นักวิชาการ, 2560)

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่าการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นควรต้องใช้รูปแบบการพัฒนาทั้ง 2 แบบผสมผสานกันตามความเหมาะสมของสถานการณ์และบริบทของแต่ละองค์กร เนื่องจากงานไมซ์เป็นงานที่ใช้คนในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ การพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญมีรายละเอียดดังนี้

องค์กรให้ความสำคัญกับรูปแบบการพัฒนาทั้ง 2 รูปแบบ เนื่องจากคนขององค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้จบไมซ์มาโดยตรง พนักงานบางคนขาดทักษะสื่อสารอย่างมาก การสื่อสารโดยภาษาไทยยังสื่อสารไม่ชัดเจนเลย ดังนั้น ต้องมีการพัฒนาเนื่องจากทักษะนี้สำคัญต่องาน หากต้องส่งเข้าอบรมหรือฟังบรรยายนอกสถานที่ จะเน้นให้อบรมในสายงานที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยวิทยากรที่มีประสบการณ์ แต่ความรู้หรือทักษะบางอย่างเข้าอบรมหรือฟังบรรยายอย่างเดียวไม่ได้ต้องเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงด้วย เรียนรู้ขณะทำงานจริง มีพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานให้คำปรึกษาไปด้วย แล้วนำประสบการณ์ได้จากการทำงานไปปรับใช้กับงานใหม่ ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาจากการทำงาน มีการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน พนักงานเก่งด้านไหนก็จะส่งเสริมให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นเลย เพราะคน ๆ เดียวไม่สามารถเก่งได้ทุกเรื่อง (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร, 2560)

องค์กรใช้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย แต่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม คือ รูปแบบฝึกอบรมเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน คือ เมื่อรับพนักงานเข้ามาใหม่จะมีการจับคู่พี่เลี้ยงกับพนักงานใหม่ เพื่อเรียนรู้และฝึกปฏิบัติในการทำงานและประเมินผล ระบบพี่เลี้ยงมีประโยชน์มากในสายงานไมซ์ พี่เลี้ยงจะคอยแนะนำงาน สอนงาน และให้คำปรึกษาไปด้วย มีระบบการหมุนเวียนเมื่อต้องการให้พนักงานเกิดชำนาญงานรอบด้าน เพื่อให้สามารถทำงานได้หลากหลาย แต่ไม่ควรหมุนเวียนงานบ่อย ๆ ส่วนการอบรมนอกสถานที่ทำงานก็ต้องมี โดยหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบว่าต้องการพัฒนาพนักงานของตัวเองทางด้านใด เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีความต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะที่แตกต่างกัน หากต้องการพัฒนาพนักงานในภาพรวมจะใช้วิธีการประชุม สัมมนา แบบมีการปฏิบัติ มีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ มีการระดมสมอง เน้นมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือไอเดียใหม่ ส่วนการอบรมก็จะเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เสริมสร้างส่วนที่ขาดและสร้างจุดแข็งให้องค์กร เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560) หน่วยงานมีโปรแกรมระบบพี่

เลี้ยงเป็นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามา หัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงจะต้องเขียนโปรแกรมว่าจะสอนอะไรให้พนักงานใหม่ เมื่อทำงานครบ 3 เดือน พี่เลี้ยงต้องจัดทำรายงาน ว่าพนักงานได้ทำอะไร ผลเป็นอย่างไร ผ่านหรือไม่ ระบบนี้จะทำควบคู่ไปกับการทดลองงาน เมื่อผ่านทดลองงาน เข้าสู่ระบบงาน จะมีการทำงานโดยใช้วิธีการประกบไปกับรุ่นพี่เพื่อทำการสอนงาน แต่ทักษะและความรู้บางอย่างต้องอาศัยรูปแบบการพัฒนาแบบเรียนรู้นอกสถานที่ มีการส่งพนักงานออกไปอบรม เพิ่มทักษะความรู้ที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18, ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์, 2560)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อค้นพบมาวิเคราะห์ประกอบผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำให้งานวิจัยนี้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 3.1 สมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 3.2 สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
 - 3.2.1 ธุรกิจการประชมองค์การและการประชมนานาชาติ
 - 3.2.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
 - 3.2.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า
 - 3.2.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ
 - 3.3 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ 4 ตำแหน่งงานใน

อุตสาหกรรมไมซ์

- 3.3.1 ธุรกิจการประชมองค์การและการประชมนานาชาติ

ตำแหน่ง : บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 3.3.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

3.3.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ตำแหน่ง : พนักงานขาย

3.3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ตำแหน่ง : กราฟฟิคดีไซน์

4. วิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานระดับการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

4.1 เปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์

4.2 เปรียบเทียบระดับสมรรถนะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการเฉพาะธุรกิจ 4 ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมไมซ์

4.3 เปรียบเทียบระดับสมรรถนะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการตามตำแหน่งงาน 4 ตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ ในอุตสาหกรรมไมซ์

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ มีรายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	79	41.1
	หญิง	113	58.9
	รวม	192	100
อายุ	น้อยกว่า30ปี	26	13.5
	30 – 35 ปี	48	25.0
	มากกว่า 35-40ปี	58	30.2
	มากกว่า 41-45 ปี	39	20.3
	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	21	10.9
	รวม	192	100

	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	7.3
	ปริญญาตรี	128	66.7
	ปริญญาโท	48	25.0
	ปริญญาเอก	2	1.0
	รวม	192	100
ตำแหน่งหน้าที่	เจ้าของสถานประกอบการ	23	12.0
	ผู้จัดการ/ฝ่ายบริหาร	69	35.9
	หัวหน้า/หัวหน้าฝ่าย	86	44.8
	อื่น ๆ	14	7.3
	รวม	192	100
ประสบการณ์การ	น้อยกว่า 3 ปี	16	8.3
ประกอบอาชีพ	3-6 ปี	27	14.1
อุตสาหกรรมไมซ์	มากกว่า 6-9 ปี	59	30.7
	มากกว่า 9-12 ปี	41	21.4
	มากกว่า 12 ปี	49	25.5
	รวม	192	100

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 35-40 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา อายุอยู่ในช่วง 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 และมากกว่า 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาส่วนมาก ร้อยละ 66.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ปริญญาโท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนน้อยมาก คิดเป็นเพียงร้อยละ 7.3 ด้านตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้จัดการ/ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีประสบการณ์การประกอบอาชีพอุตสาหกรรมไมซ์ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์มากกว่า 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา มีประสบการณ์มากกว่า 9-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 และพบว่ามีประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปี จำนวนน้อยมาก คิดเป็นเพียงร้อยละ 8.3

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ประกอบด้วย ประเภทและลักษณะงานขององค์กร ขนาดองค์กร ความต้องการกำลังคน วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการสรรหา และคุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กร มีรายละเอียดดังตารางที่ 21 ถึงตารางที่ 23

ตารางที่ 21 แสดงประเภทและลักษณะงานขององค์กร

n = 192 คน

ประเภท/ลักษณะงาน	ทำ		ไม่ทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดประชุมและสัมมนาภายในและภายนอก องค์กร	97	50.5	95	49.5
เดินทางเพื่อเป็นรางวัล	42	21.9	150	78.1
จัดนิทรรศการและแสดงสินค้า	130	67.7	62	32.3
จัดกิจกรรมพิเศษ	122	63.5	70	36.5
ให้บริการสถานที่สำหรับจัดงาน	35	18.5	151	81.8

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทหรือลักษณะงานของกิจการของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ดำเนินงานในลักษณะของการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมพิเศษ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 การจัดประชุมและสัมมนา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และให้บริการสถานที่สำหรับจัดงาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงข้อมูลทั่วไปขององค์กร เกี่ยวกับขนาดองค์กร ความต้องการกำลังคน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการสรรหา

	ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อัตรากำลังคน	ขนาดเล็ก 1-15 คน	31	16.1
	ขนาดย่อม 16-50 คน	68	35.4
	ขนาดกลาง 51-200 คน	56	29.2
	ขนาดใหญ่ มากกว่า 200 คนขึ้นไป	37	19.3
	รวม	192	100
ความต้องการรับบุคลากรของสถานประกอบการ	ไม่ต้องการ	16	8.3
	1-3 คน	51	26.6
	4-6 คน	36	18.8
	7-9 คน	22	11.5
	มากกว่า 9 คนขึ้นไป	67	34.9
	รวม	192	100
วุฒิการศึกษาที่องค์กรต้องการ	ม.6/ปวช	4	2.1
	ปวส.	21	10.9
	ปริญญาตรี	154	80.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.6
	อื่นๆ	6	3.1
	รวม	192	100
ระยะเวลาสรรหาบุคลากร	น้อยกว่า 3 เดือน	44	22.9
	3-6 เดือน	60	31.3
	มากกว่า 6-9 เดือน	60	31.3
	มากกว่า 9 เดือนขึ้นไป	28	14.6
	รวม	192	100

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์พบว่า ขนาดกิจการของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นกิจการขนาดย่อมมีอัตรากำลัง 16-50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ กิจการขนาดกลาง มีอัตรากำลัง 51-100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 กิจการขนาดใหญ่ มากกว่า 200 คนขึ้นไป คิดเป็น

ร้อยละ 19.3 และ กิจการขนาดเล็ก มีอัตรากำลัง 1-15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ ด้านความต้องการรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการรับพนักงานมากกว่า 9 คนขึ้นไป ร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นต้องการรับ 1-3 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ต้องการรับ 4-6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ต้องการรับ 7-9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และไม่ต้องการรับพนักงาน ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ด้านวุฒิการศึกษาที่องค์กรต้องการรับมากที่สุด คือ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาเป็น ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.9 ส่วนวุฒิการศึกษาระดับ ม.6/ปวช.มีความต้องการต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 ด้านระยะเวลาในสรรหาบุคลากร ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 3-6 เดือนและมากกว่า 6-9 เดือน คิดเป็นร้อยละที่เท่ากัน คือ 31.3 รองลงมา คือ น้อยกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมากกว่า 9 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กร

n = 192 คน

คุณสมบัติของบุคลากร	ตรง		ไม่ตรง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาที่ต้องการ	149	77.6	43	22.4
วุฒิการศึกษาตรงสายงาน	74	38.5	118	61.5
ความรู้/ความสามารถที่ต้องการ	93	48.4	99	51.6
ทักษะที่ต้องการ	78	40.6	114	59.4
คุณลักษณะที่ต้องการ	80	41.7	112	58.3

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กรของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.6 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ตรงตามสายงาน คิดเป็น 61.5 ความรู้/ความสามารถไม่ตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 51.6 ทักษะไม่ตรงกับที่องค์กรต้องการ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และคุณลักษณะของบุคลากรไม่ตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 58.3

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์จะมีการวิเคราะห์ผลทั้ง 3 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ 4 ธุรกิจ และ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ โดยแต่ละสมรรถนะทำ

การวิเคราะห์เป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ มีดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	2.93	0.717	ปานกลาง	4.28	0.598	สูงมาก
2.	ข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เศรษฐกิจและสังคม	2.93	0.731	ปานกลาง	4.17	0.684	สูง
3.	แนวโน้มอุตสาหกรรม ไมซ์/แข่งขัน	2.99	0.686	ปานกลาง	4.30	0.641	สูงมาก
4.	วัฒนธรรมท้องถิ่นและ วัฒนธรรมข้ามชาติ	2.68	0.904	ปานกลาง	3.93	0.865	สูง
5.	การบริหารจัดการ เบื้องต้น	2.78	0.936	ปานกลาง	4.30	0.671	สูงมาก
รวม		2.86	0.79	ปานกลาง	4.20	0.69	สูง
ด้านทักษะ							
6.	คิดเป็นตรรกะ ประยุกต์ วิเคราะห์	2.90	0.720	ปานกลาง	4.24	0.643	สูงมาก
7.	สื่อสารที่กระชับ ชัดเจน มีอาชีพ	3.17	0.666	ปานกลาง	4.41	0.581	สูงมาก
8.	ทำงานเป็นทีม	3.27	0.759	ปานกลาง	4.55	0.603	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
9.	ภาษาอังกฤษ	2.63	0.989	ปานกลาง	4.30	0.754	สูงมาก
10	คอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีในการทำงาน	3.12	0.807	ปานกลาง	4.31	0.676	สูงมาก
11.	ประสานงาน	3.16	0.699	ปานกลาง	4.40	0.596	สูงมาก
12.	เจรจาต่อรอง	2.96	0.733	ปานกลาง	4.09	0.680	สูง
13.	แก้ไขปัญหาที่ไม่ได้ คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า	2.86	0.783	ปานกลาง	4.08	0.754	สูง
14.	จัดการกับสถานการณ์ที่มี ข้อขัดแย้ง	2.81	0.786	ปานกลาง	3.92	0.788	สูง
รวม		2.98	0.69	ปานกลาง	4.26	0.68	สูง
ด้านคุณลักษณะ							
15.	เชี่ยวชาญ ไหวพริบ สามารถคิดโต้ตอบได้	3.09	0.714	ปานกลาง	4.26	0.635	สูงมาก
16.	ความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม และจรรยาบรรณ	3.29	0.797	ปานกลาง	4.48	0.614	สูงมาก
17.	ทัศนคติเชิงบวกในการ ทำงาน	3.09	0.861	ปานกลาง	4.55	0.567	สูงมาก
18.	ความช่างสังเกตและใส่ใจ ในรายละเอียด	3.08	0.754	ปานกลาง	4.48	0.614	สูงมาก
19.	จิตบริการ บริการด้วย ความเต็มใจและ กระตือรือร้น	3.48	0.786	มาก	4.67	0.523	สูงมาก
20.	ความสามารถในการ ปรับตัวและรับการ เปลี่ยนแปลงได้	3.07	0.769	ปานกลาง	4.34	0.636	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
21.	ความประณีต ละเอียดลออ รอบคอบในการทำงาน	3.03	0.799	ปานกลาง	4.47	0.654	สูงมาก
22.	ทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุ เป้าหมาย	3.01	0.859	ปานกลาง	4.23	0.725	สูงมาก
	รวม	3.14	0.79	ปานกลาง	4.44	0.62	สูงมาก

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับความปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับแนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.99) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ และเกี่ยวกับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เศรษฐกิจและสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.93) เกี่ยวกับการบริหารจัดการเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 2.78) และเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักมีระดับสูงถึงสูงมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ และการจัดการเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เกี่ยวกับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เศรษฐกิจและสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17) และเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับความปานกลางทุกข้อ

เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.27) การสื่อสารที่กระชับชัดเจน มืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.17) การประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 3.16) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.12) และการเจรจาต่อรอง (ค่าเฉลี่ย 2.96) การคิดเป็นตรรกะ การประยุกต์ การวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 2.90) การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.86) การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 2.81) และการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักมีระดับสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.55) การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน มืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การคิดเป็นตรรกะ การประยุกต์ การวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การเจรจาต่อรอง (ค่าเฉลี่ย 4.30) การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับความปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีจิตบริการ บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีความซื่อสัตย์ ศีลธรรมและจรรยาบรรณ (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีเชี่ยวชาญไหวพริบสามารถคิดโต้ตอบได้และมีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีความประณีต ละเอียดลออ รอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.07) และมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีจิตบริการ บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความซื่อสัตย์ ศีลธรรมและจรรยาบรรณ และช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีความประณีตละเอียดรอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความสามารถในการปรับตัวและรับการเปลี่ยนแปลงได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจในอุตสาหกรรมไมซ์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ธุรกิจย่อย คือ ธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า และธุรกิจการจัด

กิจกรรมพิเศษประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ รายละเอียดดังตารางที่ 25 ถึงตารางที่ 28

2.1 ธุรกิจการประมอองค์การและการประมอานาชาติ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการประมอองค์การและประมอานาชาติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	สถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาด และการแข่งขันของธุรกิจการจัดประมอองค์การและประมอานาชาติ	2.98	0.769	ปานกลาง	4.21	0.646	สูงมาก
2.	ธุรกิจการจัดประมอองค์การและประมอานาชาติ	2.96	0.818	ปานกลาง	4.28	0.690	สูงมาก
รวม		2.97	0.79	ปานกลาง	4.25	0.67	สูงมาก
ด้านทักษะ							
3.	ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้	3.05	0.596	ปานกลาง	4.45	0.681	สูงมาก
4.	ประสานงานอำนวยความสะดวก	3.15	0.689	ปานกลาง	4.41	0.586	สูงมาก
รวม		3.10	0.64	ปานกลาง	4.43	0.63	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านคุณลักษณะ							
5.	ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม	3.12	0.629	ปานกลาง	4.27	0.632	สูงมาก
6.	มีประสบการณ์ในการทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานใน ธุรกิจการจัดประชุม	2.89	0.808	ปานกลาง	4.49	0.614	สูงมาก
รวม		3.01	0.72	ปานกลาง	4.38	0.623	สูงมาก

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ระดับสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.10) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.01) และระดับสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ คุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาด และการแข่งขันของธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาด และการแข่งขันของธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ

เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การประสานงานอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย 3.15) และภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.05) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) การประสานงานอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย 4.41)

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีประสบการณ์ในการทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดประชุม (ค่าเฉลี่ย 2.89) และระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีประสบการณ์ในการทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดประชุม (ค่าเฉลี่ย 4.49)และใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27)

2.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับสมรรถนะที่ต้องการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	การจัดโครงการการเดินทาง การวางแผนโปรแกรมการเดินทาง ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์และความปลอดภัย	3.13	0.690	ปานกลาง	4.42	0.659	สูงมาก
2.	การดำเนินโครงการให้สอดคล้องตามแผนที่วางไว้	3.18	0.639	ปานกลาง	4.43	0.675	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
3.	การปรับใช้องค์ประกอบ โครงการเดินทางเพื่อเป็น รางวัล การผสมผสาน/ การจับคู่เพื่อให้เกิด ประสบการณ์ที่แปลกใหม่ น่าประทับใจ	2.92	0.765	ปานกลาง	4.31	0.721	สูงมาก
4.	อุตสาหกรรมไม่ซับซ้อน อื่น ๆ และนำความรู้มา ใช้ประโยชน์ให้เกิดความ ประทับใจ	2.78	0.764	ปานกลาง	4.04	0.737	สูง
รวม		3.00	0.71	ปานกลาง	4.30	0.70	สูงมาก
ด้านทักษะ							
5.	สื่อสารที่มีเสน่ห์ สามารถ สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง คล้อยตามความคิดและ ข้อเสนอ	3.13	0.651	ปานกลาง	4.02	0.698	สูง
6.	จัดการข้อพิพาทเพื่อให้ เกิดผลปฏิบัติที่ดี	2.98	0.701	ปานกลาง	3.96	0.704	สูง
รวม		3.06	0.68	ปานกลาง	4.00	0.70	สูง
ด้านคุณลักษณะ							
7.	มีความเข้าใจ เคารพ และเห็นคุณค่าในความ แตกต่างทางวัฒนธรรม และสังคม	2.92	0.765	ปานกลาง	4.31	0.721	สูงมาก
8.	กล้าแสดงออก นำเสนอ ข้อเท็จจริงได้อย่างสุภาพ เพื่อแนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์	2.78	0.764	ปานกลาง	4.04	0.737	สูง

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
9.	มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	2.92	0.765	ปานกลาง	4.31	0.721	สูงมาก
10.	มีประสบการณ์ทำงาน/ ฝึกปฏิบัติงานด้าน เดินทางเพื่อเป็นรางวัล	2.78	0.764	ปานกลาง	4.04	0.737	สูง
รวม		3.09	0.74	ปานกลาง	4.31	0.62	สูงมาก

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.09) รองลงมาคือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้สอดคล้องตามแผนที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.18) เกี่ยวกับการจัดโครงการการเดินทาง การวางแผนโปรแกรมการเดินทาง ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.13) เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบโครงการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การผสมผสาน/การจับคู่เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่แปลกใหม่ น่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยอื่นๆ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ให้เกิดความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมากทุกข้อ ยกเว้นด้านเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยอื่นๆ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้สอดคล้องตามแผนที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เกี่ยวกับการจัดโครงการการเดินทาง การวางแผนโปรแกรมการเดินทาง ข้อ

กำหนดด้านโลจิสติกส์ และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ซ้่อยอื่น ๆ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ให้เกิดความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การสื่อสารที่มีเสน่ห์ สามารถสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องคล้อยตามความคิดและข้อเสนอ(ค่าเฉลี่ย 3.13) และการจัดการข้อพิพาทเพื่อให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การสื่อสารที่มีเสน่ห์ สามารถสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องคล้อยตามความคิดและข้อเสนอ(ค่าเฉลี่ย 4.02) และการจัดการข้อพิพาทเพื่อให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.32) กล้าแสดงออก นำเสนอข้อเท็จจริงได้อย่างสุภาพเพื่อแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีความเข้าใจ เคารพ และเห็นคุณค่าในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.05) และมีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานด้านเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (ค่าเฉลี่ย 2.09) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีประสบการณ์ทำงานในด้านเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (ค่าเฉลี่ย 4.39) กล้าแสดงออก นำเสนอข้อเท็จจริงได้อย่างสุภาพเพื่อแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีความเข้าใจ เคารพ และ เห็นคุณค่าในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม(ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

2.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับสมรรถนะที่ต้องการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	งานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าที่หลากหลาย	3.00	0.786	ปานกลาง	4.30	0.724	สูง
2.	คุณค่าและความต้องการของคู่ค้าทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาเตรียมงาน	3.01	0.809	ปานกลาง	4.17	0.714	สูง
รวม		3.01	0.80	ปานกลาง	4.24	0.72	สูงมาก
ด้านทักษะ							
3.	ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี	3.28	0.817	ปานกลาง	4.52	0.686	สูงมาก
4.	สื่อสาร กระชับ ชัดเจน รวด เร็ว	3.25	0.673	ปานกลาง	4.45	0.576	สูงมาก
รวม		3.27	0.75	ปานกลาง	4.49	0.63	สูงมาก
ด้านคุณลักษณะ							
5.	มีเครือข่ายส่วนตัว เครือข่ายทางวิชาชีพ	2.75	0.825	ปานกลาง	3.93	0.847	สูง
6.	มีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	2.84	0.838	ปานกลาง	4.31	0.755	สูงมาก
รวม		2.80	0.83	ปานกลาง	4.12	0.80	สูง

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ระดับสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.01) และด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับสูงถึงสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับความปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าที่หลากหลายและเกี่ยวกับคู่มือ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ความต้องการของคู่มือทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาเตรียมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) เกี่ยวกับคู่มือและความต้องการของคู่มือทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาเตรียมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ด้านคุณทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับความปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.28) และการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.52) การสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับความปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดนิทรรศการและแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.84) และมีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.75) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะปัจจุบันมีระดับความปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดนิทรรศการและแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

2.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน และระดับสมรรถนะที่ต้องการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	องค์ประกอบของ โครงการ/กิจกรรมพิเศษ ประเภทต่างๆที่มีความ แตกต่างกัน	3.09	0.725	ปานกลาง	4.41	0.710	สูงมาก
2.	ลักษณะของกิจกรรม พิเศษต่างๆ เช่น ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ด้านเวลาทำงาน ด้าน ความปลอดภัยและด้าน การจัดการกลุ่มคน	3.01	0.769	ปานกลาง	4.39	0.707	สูงมาก
รวม		3.05	0.75	ปานกลาง	4.40	0.71	สูงมาก
ด้านทักษะ							
3.	สามารถสร้างสรรค์งาน/ โครงการได้ตรงตามความ ต้องการลูกค้าภายในงบ ประมาณและเวลาที่จำกัด	3.16	0.790	ปานกลาง	4.44	0.706	สูงมาก
4.	สามารถปรับตัวให้เข้า กับการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง ความเครียด และความกดดัน	3.09	0.813	ปานกลาง	4.42	0.682	สูงมาก
รวม		3.13	0.80	ปานกลาง	4.43	0.69	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านคุณลักษณะ							
5.	มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการและสามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม	3.10	0.790	ปานกลาง	4.51	0.701	สูงมาก
6.	มีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจจัดกิจกรรมพิเศษ	2.94	0.790	ปานกลาง	4.45	0.729	สูงมาก
รวม		3.02	0.790	ปานกลาง	4.48	0.72	สูงมาก

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับสมรรถนะปัจจุบันมีระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.13) รองลงมา คือด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.05) และด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ระดับสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับองค์ประกอบของโครงการ/กิจกรรมพิเศษประเภทต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และเกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ด้านเวลาทำงาน ด้านความปลอดภัยและด้านการจัดการกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สามารถสร้างสรรค์งาน/โครงการได้ตรงตามความต้องการลูกค้าภายใน

ประมาณและเวลาที่จำกัด (ค่าเฉลี่ย 4.41) เกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่นข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ด้านเวลาทำงาน ด้านความปลอดภัยและด้านการจัดการกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สามารถสร้างสรรค์งาน/โครงการได้ตรงตามความต้องการลูกค้าภายในงบประมาณและเวลาที่จำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.16) และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง ความเครียดและความกดดัน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สามารถสร้างสรรค์งาน/โครงการได้ตรงตามความต้องการลูกค้าภายในงบประมาณและเวลาที่จำกัด (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง ความเครียดและความกดดัน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการและสามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจจัดกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ ระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการและสามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีประสบการณ์ทำงาน/ฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจจัดกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

3. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ 4 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการใน 4 ธุรกิจ คือ ตำแหน่งบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ตำแหน่งพนักงานขาย และตำแหน่งกราฟฟิคดีไซน์ ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ รายละเอียดดังตารางที่ 29 ถึงตารางที่ 32

3.1 ธุรกิจการประมงองค์การและประชุมนานาชาติ

ตำแหน่ง : บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการประมงองค์การและการประชุมนานาชาติ ตำแหน่ง : บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	สุขอนามัยในสถานที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	3.54	0.818	สูง	4.54	0.596	สูงมาก
2.	สินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ตัวเองรับผิดชอบ	3.54	0.824	สูง	4.56	0.592	สูงมาก
3.	รูปแบบการบริการและวิธีการบริการ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน	3.46	0.748	สูง	4.42	0.674	สูงมาก
4.	เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.01	0.723	ปานกลาง	4.10	0.738	สูง
รวม		3.39	0.78	ปานกลาง	4.41	0.65	สูงมาก
ด้านทักษะ							
5.	เสิร์ฟตามความต้องการของงาน	3.85	0.767	สูง	4.47	0.654	สูงมาก
6.	รับรายการอาหารและให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	3.55	0.743	สูง	4.53	0.630	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
7.	ประสานงานระหว่างบุคคล ภายในและภายนอกที่ เกี่ยวข้อง เช่น ห้องครัวกับ พื้นที่บริการ	3.46	0.802	สูง	3.97	0.880	สูง
8.	สื่อสาร ในการแนะนำ รายการอาหารได้อย่าง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.58	0.733	สูง	4.18	0.733	สูง
รวม		3.61	0.76	สูง	4.29	0.72	สูงมาก
ด้านคุณลักษณะ							
9.	มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รัก สะอาด บุคลิกภาพและ สุขภาพดี	3.56	0.714	สูง	4.64	0.590	สูงมาก
10.	มีความสุขภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี เก็บความรู้สึก ได้ดี	3.48	0.630	สูง	4.50	0.605	สูงมาก
11.	มีความเข้าใจและยอมรับ ความแตกต่างของผู้มาใช้ บริการ เอาใจใส่ให้บริการ ด้วยความเท่าเทียมกัน	3.05	0.747	ปานกลาง	4.35	0.723	สูงมาก
12.	มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ช่วยดูแลผู้ใช้บริการ หรือ ทำหน้าที่แทนพนักงานที่ ขาด	3.07	0.766	ปานกลาง	4.26	0.733	สูงมาก
รวม		3.29	0.71	ปานกลาง	4.44	0.66	สูงมาก

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันของธุรกิจการประมงองค์การและการประชุมนานาชาติ ตำแหน่ง : บริการอาหารและเครื่องดื่มมีระดับถึงปานกลางถึงสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมา คือ ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้และด้านคุณลักษณะสูงมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางถึงสูงเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สุขอนามัยในสถานที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย สินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับสูงเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) รูปแบบการบริการและวิธีการบริการ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน มีระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ ยกเว้นข้อเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สินค้าและบริการด้านอาหารเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.56) สุขอนามัยในสถานที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.54) เกี่ยวกับรูปแบบการบริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหาร/เครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) การสื่อสารในการแนะนำรายการอาหารได้อย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.58) การรับรายการอาหารและการให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การรับรายการอาหารและการให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และการเสิร์ฟตามความต้องการของงาน ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 4.53 และ 4.47) การสื่อสาร ในการแนะนำรายการอาหารได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ และการประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ 3.97) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางถึงสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด บุคลิกภาพ สุขภาพดี และมีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี มีระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.48) มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และมีน้ำใจช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07 และ 3.05) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด บุคลิกภาพและสุขภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ เช่น ช่วยดูแลผู้ให้บริการ หรือทำหน้าที่แทนพนักงานที่ขาด (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

3.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	ระบบการสำรองตัว เครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ เช่น Galileo ABACUS เป็นต้น	3.07	0.850	ปานกลาง	4.18	0.754	สูง
2.	ระบบการสำรองห้องพัก โรงแรมผ่านระบบ คอมพิวเตอร์	3.20	0.841	ปานกลาง	4.28	0.739	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
3.	ราคาตัวเครื่องบิน การดู ราคาตัวและเข้าใจเงื่อนไข ต่างๆที่สำคัญ	3.10	0.816	ปานกลาง	4.27	0.752	สูงมาก
4.	การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Window Word Excel	3.21	0.807	ปานกลาง	4.31	0.684	สูงมาก
รวม		3.15	0.83	ปานกลาง	4.26	0.73	สูงมาก
ด้านทักษะ							
5.	ประสานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เช่น โรงแรม ร้านอาหาร	3.29	0.722	ปานกลาง	4.47	0.686	สูงมาก
6.	ใช้ภาษาอังกฤษ ในระดับ ที่ใช้งานได้	3.00	0.773	ปานกลาง	4.46	0.678	สูงมาก
7.	พิมพ์ดีดสัมผัสทั้งภาษา ไทยและภาษาอังกฤษ	3.02	0.786	ปานกลาง	4.06	0.899	สูง
8.	ออกแบบและทำงานด้าน เอกสารได้	2.94	0.829	ปานกลาง	4.06	0.835	สูง
รวม		3.06	0.78	ปานกลาง	4.26	0.77	สูงมาก
ด้านคุณลักษณะ							
9.	มีความละเอียด รอบคอบ เกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร รายการ เดินทาง	3.38	0.803	ปานกลาง	4.57	0.644	สูงมาก
10.	มีไหวพริบปฏิภาณ ช่าง เจรจาและเป็นนักต่อรอง ที่ดี	3.29	0.721	ปานกลาง	4.28	0.573	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
11.	มีความรับผิดชอบ พุดจา ไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์	3.23	0.752	ปานกลาง	4.42	0.554	สูงมาก
12.	มีความอดทนต่อแรง กดดันได้ดี เช่น แรง กดดันจากลูกค้า แรง กดดันจากข้อจำกัดด้าน เวลา	2.97	0.880	ปานกลาง	4.44	0.575	สูงมาก
รวม		3.22	3.16	ปานกลาง	4.43	0.59	สูงมาก

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ ด้านทักษะและด้านความรู้มีระดับเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) เกี่ยวกับระบบการสำรองห้องพักรถผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.20) เกี่ยวกับราคาตัวเครื่องบิน เข้าใจเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.10) และเกี่ยวกับระบบการสำรองตัวเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ ระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีสูงมากทุกข้อยกเว้นข้อเกี่ยวกับระบบการสำรองตัวเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) เกี่ยวกับระบบการสำรองห้องพักรถผ่านระบบคอมพิวเตอร์

(ค่าเฉลี่ย 4.28) เกี่ยวกับราคาตัวเครื่องบิน เข้าใจเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเกี่ยวกับระบบการสำรองตัวเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.29) การพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.02) การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการออกแบบและทำงานด้านเอกสารได้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้ มีระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.46) การพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งไทย/อังกฤษ การออกแบบและทำงานเอกสารได้มีระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีไหวพริบบริฎิภาณ ช่างเจรจาและเป็นนักต่อรองที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และมีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความละเอียด รอบคอบ ด้านเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะมีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีไหวพริบบริฎิภาณ ช่างเจรจาและเป็นนักต่อรองที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

3.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ตำแหน่ง : พนักงานขาย

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะสมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตำแหน่ง : พนักงานขาย

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	การตลาดเบื้องต้นและ พฤติกรรมผู้บริโภค	3.35	0.855	ปานกลาง	4.45	0.645	สูงมาก
2.	การจัดการการขายและ เทคนิคการขาย	3.43	0.789	สูง	4.55	0.586	สูงมาก
3.	สินค้าและบริการของ ศูนย์จัดนิทรรศการและ งานแสดงสินค้า	3.49	0.788	สูง	4.60	0.597	สูงมาก
4.	กำไรและการกำหนด ราคาเบื้องต้น	3.45	0.846	สูง	4.41	0.665	สูงมาก
รวม		3.43	0.82	สูง	4.50	0.62	สูงมาก
ด้านทักษะ							
5.	ตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.56	0.724	สูง	4.32	0.597	สูงมาก
6.	จัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่าง ลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องใน องค์การเพื่อให้เกิดความ พอใจสูงสุด	3.58	0.696	สูง	4.27	0.596	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
7.	ใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานเพื่อการทำสื่อทางการตลาดทั้งแบบ online และ offline สามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า	3.92	0.798	สูง	4.39	0.637	สูงมาก
8.	สรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.83	0.809	สูง	4.47	0.605	สูงมาก
รวม		3.72	0.76	สูง	4.36	0.61	สูงมาก
ด้านคุณลักษณะ							
9.	มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ	3.66	0.777	สูง	4.54	0.569	สูงมาก
10.	มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้นตลอดเวลา	3.49	0.793	สูง	4.62	0.575	สูงมาก
11.	มีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้	3.19	0.837	ปานกลาง	4.52	0.647	สูงมาก
12.	มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย ปิดการขายได้	3.64	0.851	สูง	4.55	0.645	สูงมาก
รวม		3.50	0.81	สูง	4.56	0.61	สูงมาก

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตำแหน่ง : พนักงานชาย มีระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ และสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับสมรรถนะที่ต้องการระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงทุกข้อ ยกเว้น การตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค มีระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) และเกี่ยวกับกำไรและการกำหนดราคาเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) เกี่ยวกับการจัดการการขายและเทคนิคการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.43) และเกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับและระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เกี่ยวกับการจัดการการขายและเทคนิคการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.55) เกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย 4.45) และเกี่ยวกับกำไร การกำหนดราคาเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานเพื่อการทำสื่อทางการตลาด การสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) การขจัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์การเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการตัดสินใจได้ถูกต้อง การสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.47) การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการทำสื่อทางการตลาด สามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) การตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการขจัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์การเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงทุกข้อ ยกเว้นข้อมีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้มีระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะบุคลิกดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย และปิดการขายได้(ค่าเฉลี่ย 3.64) มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้นตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.49) และมีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีทัศนคติที่ดีต่องานขายกระตือรือร้นตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย และปิดการขายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้(ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ตำแหน่ง : กราฟฟิตีไซน์

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ตำแหน่ง : กราฟฟิตีไซน์

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้							
1.	งานด้านการออกแบบ รอบรู้และทันเหตุการณ์	3.37	0.852	ปานกลาง	4.39	0.669	สูงมาก
2.	พื้นฐานด้านศิลปะ การ จัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์	3.42	0.816	สูง	4.45	0.629	สูงมาก
3.	การถอดแบบและ ประเมินราคา	3.25	0.850	ปานกลาง	4.38	0.699	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
4.	พื้นฐานด้านการตลาดเพื่อ ใช้ในการออกแบบ/ สร้างสรรค์งาน	2.92	0.827	ปานกลาง	4.35	0.729	สูงมาก
รวม		3.24	0.84	ปานกลาง	4.39	0.68	สูงมาก
ด้านทักษะ							
5.	ใช้โปรแกรมพื้นฐานและ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ ทันสมัย เช่น Adobe Illustrator , Adobe Photoshop, Motion Design, Animation, 3D	3.52	0.935	สูง	4.29	0.744	สูงมาก
6.	นำเสนองานทั้งภาษาไทย และอังกฤษ	2.84	0.890	ปานกลาง	4.26	0.690	สูงมาก
7.	ควบคุมการออกแบบและ การผลิตให้อยู่ใน งบประมาณที่กำหนด	3.58	0.718	สูง	4.22	0.658	สูงมาก
8.	วิเคราะห์ ประยุกต์ และ ดัดแปลงงาน ให้สามารถ ตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้อง และสร้างสรรค์	3.06	0.732	ปานกลาง	4.26	0.690	สูงมาก
รวม		3.15	0.82	ปานกลาง	4.27	0.69	สูงมาก
ด้านคุณลักษณะ							
9.	ความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มี ความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	3.24	0.784	ปานกลาง	4.49	0.605	สูงมาก

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน			ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
10.	ความรับผิดชอบสูง อดทน สามารถทำงาน ภายใต้แรงกดดันและไม่มี ข้อจำกัดด้านเวลา	3.10	0.860	ปานกลาง	4.47	0.622	สูงมาก
11.	ความกล้าที่จะลองและ เรียนรู้สิ่งใหม่ไม่ยึดติดกับ สิ่งเดิม ๆ	3.02	0.792	ปานกลาง	4.26	0.734	สูงมาก
12.	ความขยันฝึกฝนจน ชำนาญ	3.01	0.796	ปานกลาง	4.21	0.724	สูงมาก
รวม		3.09	0.81	ปานกลาง	4.36	0.67	สูงมาก

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะปัจจุบันของธุรกิจการจักจกรรมพิเศษ ตำแหน่ง : กราฟฟิคดีไซน์ มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ สมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นข้อเกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์มีระดับสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.42) เกี่ยวกับงานเกี่ยวกับงานด้านการออกแบบ ครอบรู้และทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.37) เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา (ค่าเฉลี่ย 3.25) และเกี่ยวกับพื้นฐานด้านการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุก

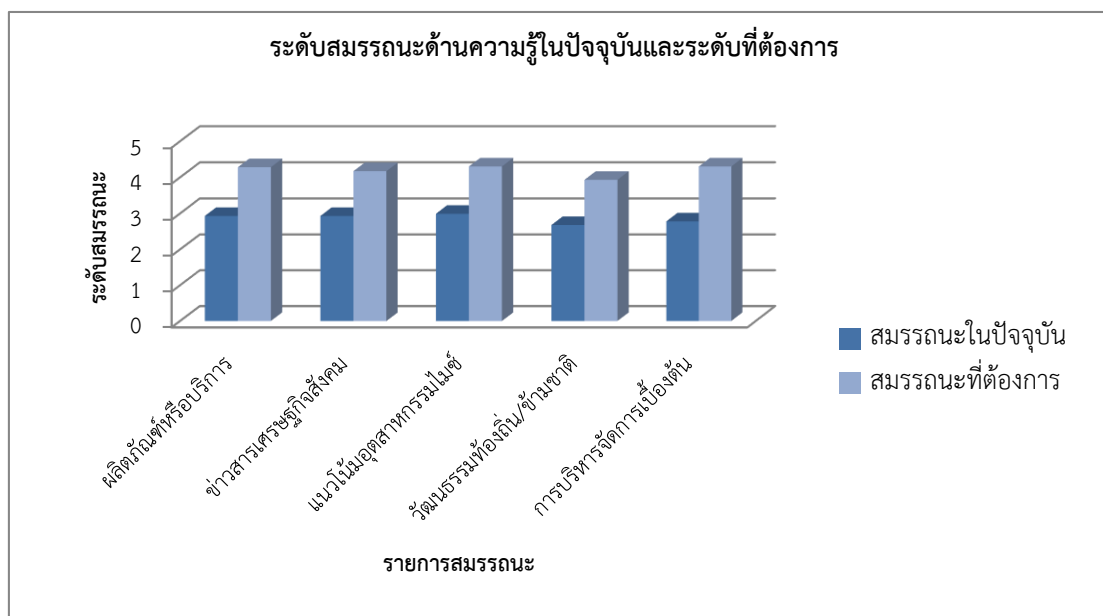
ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์(ค่าเฉลี่ย 4.45) เกี่ยวกับงานด้านออกแบบ รอบรู้ทันและเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเกี่ยวกับพื้นฐานด้านการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางถึงสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด การใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย มีระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.52) การวิเคราะห์ ประยุกต์ และดัดแปลงงาน ให้สามารถตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ และการนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ มีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.84) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย และการวิเคราะห์ ประยุกต์ และดัดแปลงงาน ให้สามารถตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ ระดับสูงมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) การนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ(ค่าเฉลี่ย 4.26) และการควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ ระดับสมรรถนะปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.24) มีความรับผิดชอบสูง อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา(ค่าเฉลี่ย 3.10) มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และมีความขยันในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ และระดับสมรรถนะที่ต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.49) มีความรับผิดชอบสูง อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา(ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีความขยันในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

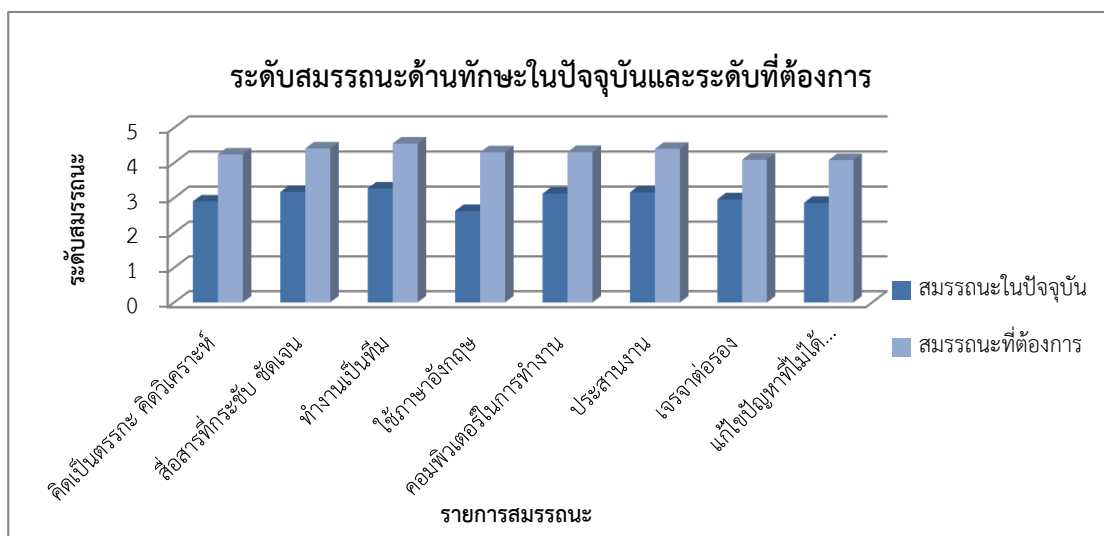
วิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานระดับการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

1. เปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์



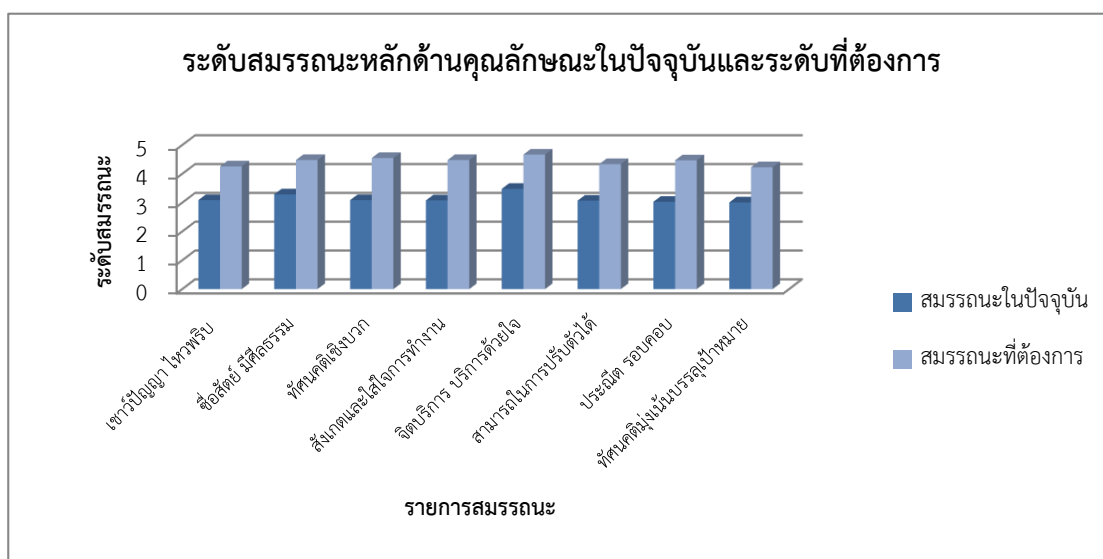
ภาพที่ 20 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์

การประเมินสมรรถนะหลักด้านความรู้ของอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.93) แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.99) วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 2.68) การบริหารจัดการเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 2.78) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17) แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.3) วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.93) การบริหารจัดการเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.3) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ นั้น สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การบริหารจัดการเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 1.52) รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 1.35) แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ (ค่าเฉลี่ย 1.31) วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 1.25) และ ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม (ค่าเฉลี่ย 1.24)



ภาพที่ 21 ระดับสมรรถนะด้านทักษะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์

การประเมินสมรรถนะหลักด้านทักษะของอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การคิดเป็นตรรกะ การวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 2.9) การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.17) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.27) การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 2.63) การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.12) การประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 3.16) การเจรจาต่อรอง (ค่าเฉลี่ย 2.96) การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.86) การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 2.81) และสมรรถนะทักษะที่ต้องการ ได้แก่ การคิดเป็นตรรกะการวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.41) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.55) การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) การเจรจาต่อรอง (ค่าเฉลี่ย 4.09) การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.67) รองลงมาคือ การคิดเป็นตรรกะ การคิดวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 1.34) การทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย (1.28) การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.24) การประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 1.24) การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 1.22) การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.19) การเจรจาต่อรอง (ค่าเฉลี่ย 1.13) และการจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 1.11)



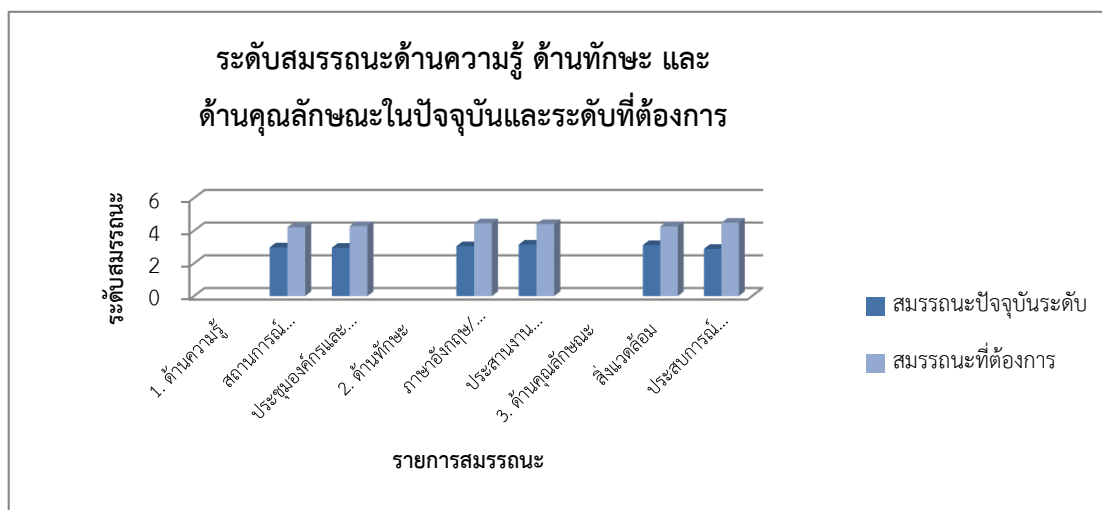
ภาพที่ 22 ระดับสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์

การประเมินสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะของอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีเชาว์ปัญญา คิดได้ตอบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีจิตบริการ บริการด้วยใจ (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีความสามารถในการปรับตัวได้ (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีความประณีต รอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.03) มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.01) และสมรรถนะคุณลักษณะที่ต้องการ ได้แก่ มีเชาว์ปัญญา คิดได้ตอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีจิตบริการ บริการด้วยใจ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีความสามารถในการปรับตัวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีความประณีต รอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.46) มีความประณีต รอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.44) มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.40) มีความสามารถในการปรับตัวได้ (ค่าเฉลี่ย 1.27) มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.22) มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 1.19) มีจิตบริการ บริการด้วยใจ (ค่าเฉลี่ย 1.19) และมีเชาว์ปัญญา คิดได้ตอบได้ (ค่าเฉลี่ย 1.17)

2. เปรียบเทียบระดับสมรรถนะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของสมรรถนะเฉพาะ

ธุรกิจ 4 ธุรกิจใต้อุตสาหกรรมไมซ์

2.1 ธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ



ภาพที่ 23 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ

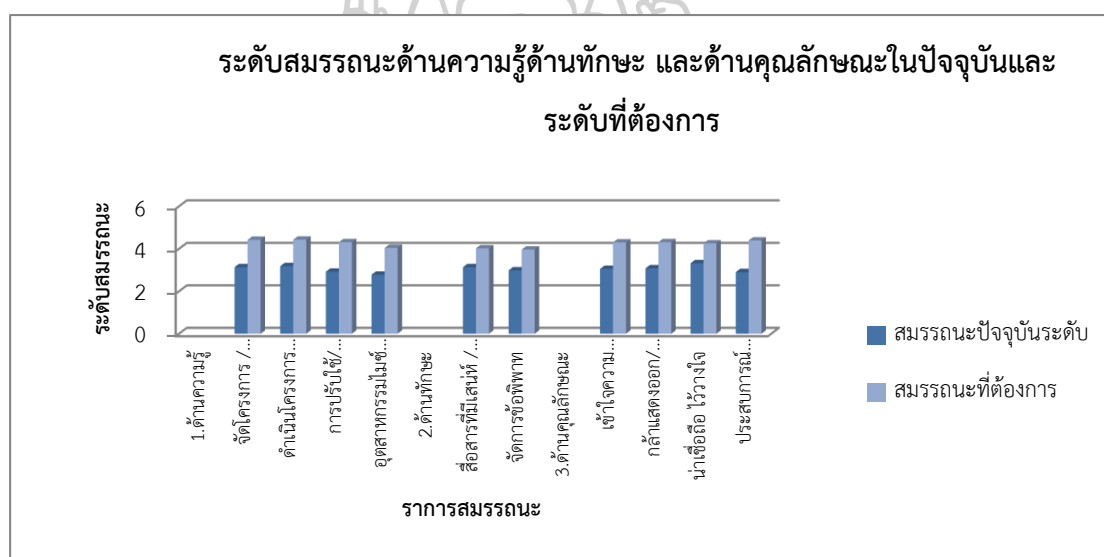
ด้านความรู้ในปัจจุบันของธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 2.98) เกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) เกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ นั้น สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ เกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ (ค่าเฉลี่ย 1.32) รองลงมา คือ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 1.23)

ด้านทักษะในปัจจุบันของธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ ภาษาอังกฤษ/สื่อสารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.05) ประสาณงานอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย 3.15) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ/สื่อสารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ประสาณงานอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้าน

ทักษะที่ต้องรับการพัฒนามากที่สุด คือ ประสานงานอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.4) รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้ (ค่าเฉลี่ย 1.26)

ด้านคุณลักษณะในปัจจุบันของธุรกิจการประมงองค์การและการประมงนานาชาติ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม(ค่าเฉลี่ย 3.12) ประสิทธิภาพในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุม (ค่าเฉลี่ย 2.89) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม(ค่าเฉลี่ย 4.27)มีประสิทธิผลในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุม (ค่าเฉลี่ย 4.49) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องรับการพัฒนามากที่สุด คือ มีประสิทธิผลในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุม รองลงมาคือ มีใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม(ค่าเฉลี่ย 1.6)

2.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล



ภาพที่ 24 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของธุรกิจเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

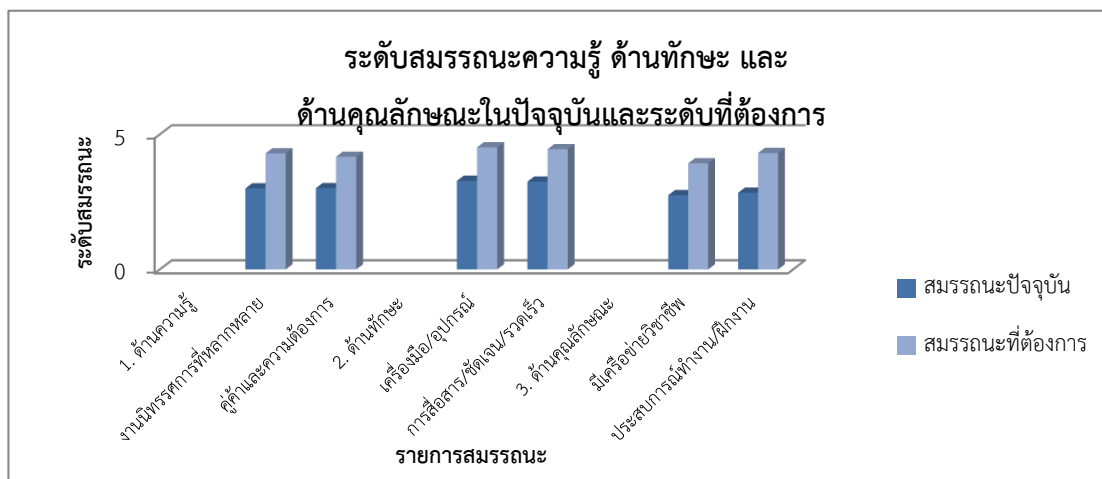
ด้านความรู้ในปัจจุบันของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ เกี่ยวกับการวางแผนการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เกี่ยวกับการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.18) เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบ (ค่าเฉลี่ย 2.92) เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ช้อย่อยอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.78) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ เกี่ยวกับการวางแผนการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.42) เกี่ยวกับการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ช้อย่อยอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่นั้น สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด

คือ เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบ (ค่าเฉลี่ย 1.39) รองลงมาคือ เกี่ยวกับการวางแผนการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 1.29) เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ซึ่ย่อยอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 1.26) และเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย 1.25)

ด้านทักษะในปัจจุบันของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.28) การสื่อสาร กระชับ ชัดเจนและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) และสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.52) การสื่อสาร/ชัดเจน/เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี(ค่าเฉลี่ย 1.24) รองลงมาคือ การสื่อสาร/ชัดเจน/เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 1.18)

ด้านคุณลักษณะในปัจจุบันของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.05) กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.9) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.49) รองลงมาคือ มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 1.25) กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.23) และมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 0.93)

2.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า



ภาพที่ 25 ระดับสมรรถนะความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการของ ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

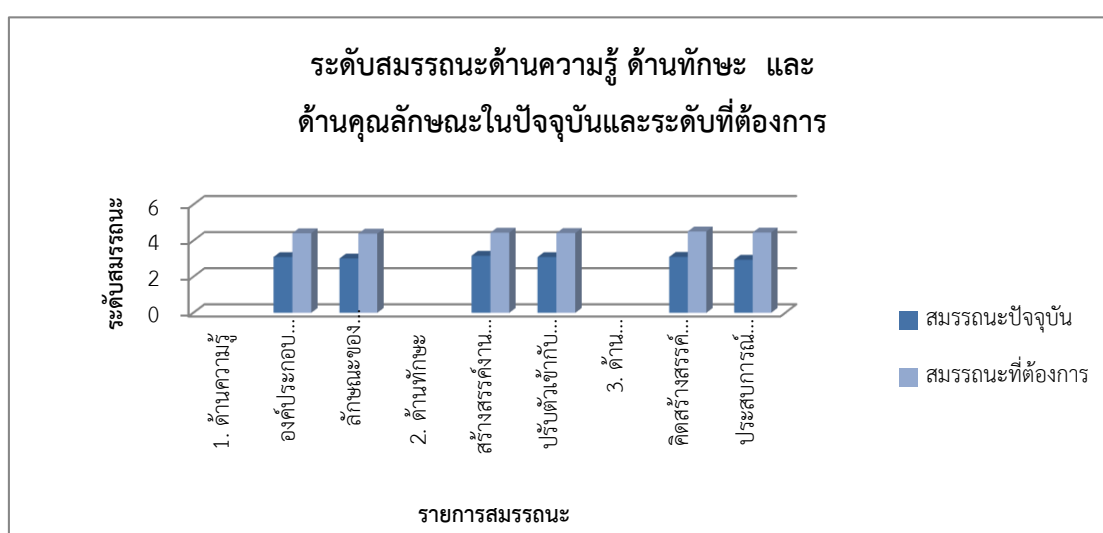
ด้านความรู้ในปัจจุบันของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.00) เกี่ยวกับความต้องการของคู่ค้า (ค่าเฉลี่ย 3.01) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) เกี่ยวกับความต้องการของคู่ค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 1.30) รองลงมาคือ เกี่ยวกับความต้องการของคู่ค้า (ค่าเฉลี่ย 1.16)

ด้านทักษะในปัจจุบันของธุรกิจจัดนิทรรศการและแสดงสินค้า มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.13) การจัดซื้อพิพาทให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.98) และสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจัดซื้อพิพาทให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะที่สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การจัดซื้อพิพาทให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 0.98) รองลงมาคือ การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้ (ค่าเฉลี่ย 0.89)

ด้านคุณลักษณะในปัจจุบันของธุรกิจจัดนิทรรศการและแสดงสินค้าใน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ปัจจุบัน ได้แก่ มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.75) มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 2.84) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 1.47) รองลงมาคือ มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 1.18)

2.4 ธุรกิจจัดกิจกรรมพิเศษ



ภาพที่ 26 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ด้านความรู้ในปัจจุบันของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ เกี่ยวกับโครงการกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.09) เกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.01) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ เกี่ยวกับโครงการกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.41) เกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้นั้น สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ เกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 1.38) รองลงมาคือ เกี่ยวกับโครงการกิจกรรมพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 1.32)

ด้านทักษะในปัจจุบันของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ สามารถสร้างงานตรงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.16) สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย

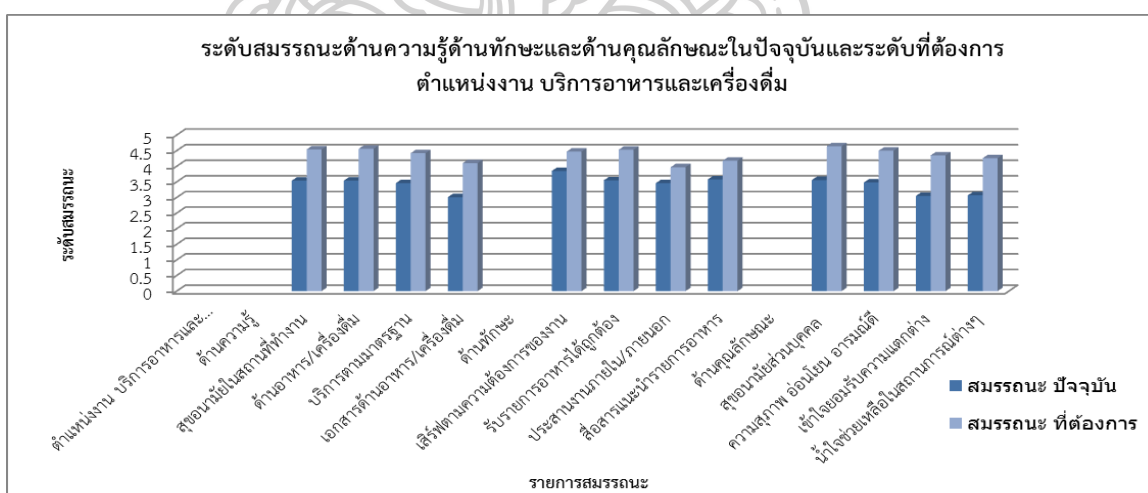
3.09) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ สามารถสร้างงานตรงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 1.33) รองลงมาคือ สามารถสร้างงานตรงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 1.28)

ด้านคุณลักษณะในปัจจุบันของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีความคิดได้อย่างเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.94) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีความคิดได้อย่างเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีประสบการณ์ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.51) รองลงมาคือ มีความคิดได้อย่างเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 1.41)

3. เปรียบเทียบระดับสมรรถนะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ ในอุตสาหกรรมไมซ์

3.1 ธุรกิจการประมุของค์การและประมุขนานาชาติ

ตำแหน่งงาน: บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage)



ภาพที่ 27 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านความรู้ ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน

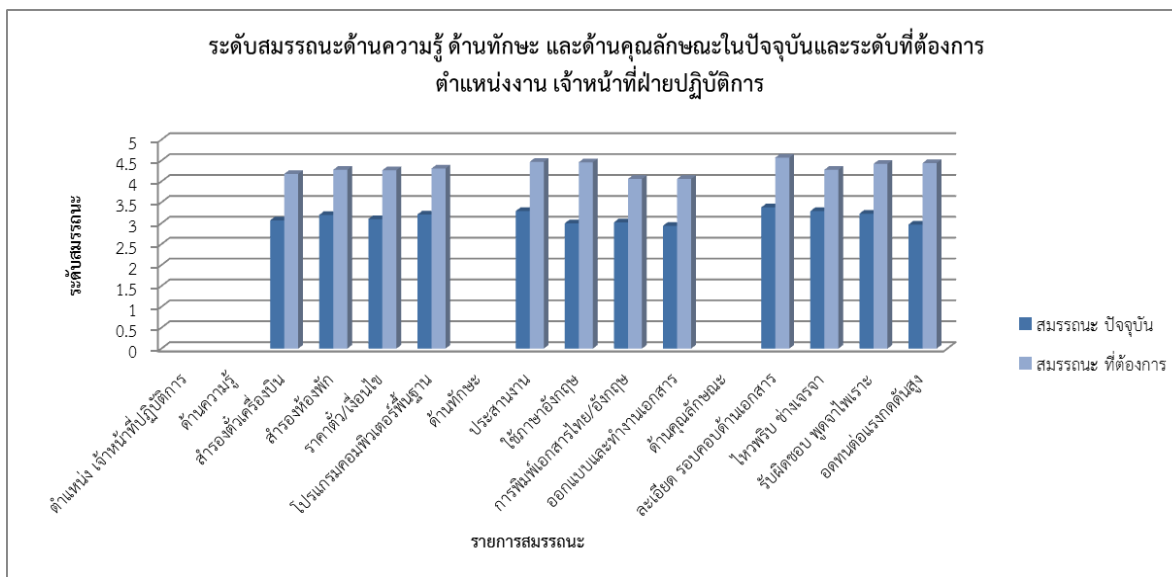
ได้แก่ สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านอาหารเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.54) การบริการตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) เอกสารด้านอาหาร/เครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.01) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ด้านอาหารเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.56) การบริการตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) เอกสารด้านอาหาร/เครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ นั้น สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ เอกสารด้านอาหาร/เครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 1.09) รองลงมาคือ สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.02) ด้านอาหารเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 1.00) และการบริการตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 0.96)

ด้านทักษะ ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รับประทานอาหารได้ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.55) การประสานงานบุคคลภายใน/ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.46) การสื่อสารแนะนำรายการอาหารชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รับประทานอาหารได้ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.53) การประสานงานบุคคลภายใน/ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.97) การสื่อสารแนะนำรายการอาหารชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ซึ่งการประเมินช่องว่าง สมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ รับประทานอาหารได้ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 0.98) รองลงมาคือ การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน (ค่าเฉลี่ย 0.62) การสื่อสารแนะนำรายการอาหารชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 0.6) และการประสานงานบุคคลภายใน/ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 0.51)

ด้านคุณลักษณะ ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีความเข้าใจยอมรับความต่างผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.05) มีน้ำใจช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความเข้าใจยอมรับความต่างผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีน้ำใจ ช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีความเข้าใจยอมรับความต่างผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.30) รองลงมาคือ มีน้ำใจ ช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 1.19) มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 1.08) มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 1.02)

3.2 ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อรางวัล

ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation)



ภาพที่ 28 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ

ด้านความรู้ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ ระบบสำรองตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.07) ระบบการสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.20) ราคาตั๋วเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 3.10) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ ระบบสำรองตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระบบการสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ราคาตั๋วเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.27) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่ปัจจุบัน สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ราคาตั๋วเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข(ค่าเฉลี่ย 1.17) รองลงมาคือ ระบบสำรองตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 1.11) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 1.10) ระบบการสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 1.08)

ด้านทักษะ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.29) การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การ

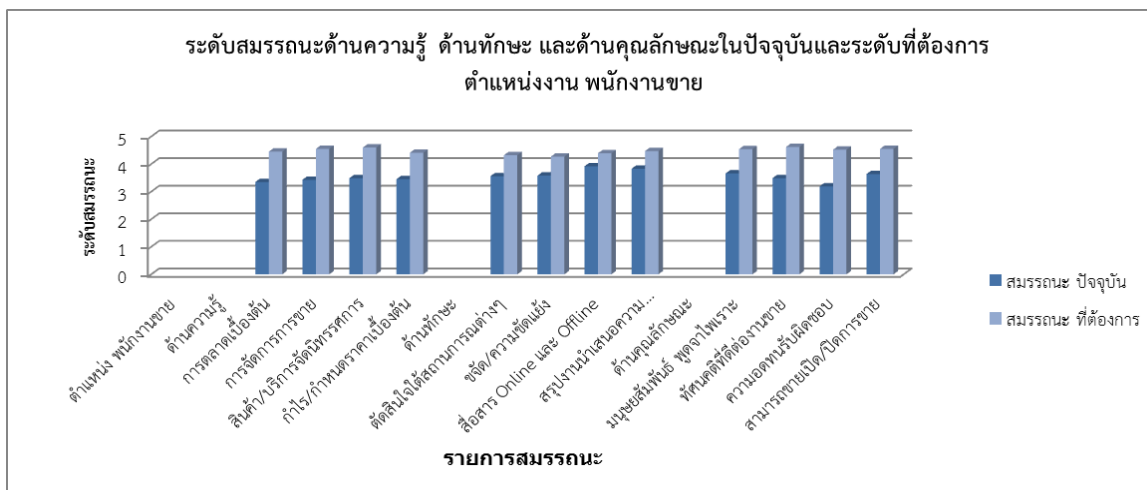
พิมพ์ดีดสัมผัสทั้งไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.02) การออกแบบและทำงานเอกสารได้(ค่าเฉลี่ย 2.94) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.47) การใช้ภาษาอังกฤษ 4.46) การพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งภาษาไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การออกแบบและทำงานเอกสารได้(ค่าเฉลี่ย 4.06)ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.46) รองลงมาคือ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 1.18) การออกแบบและทำงานเอกสารได้ (ค่าเฉลี่ย 1.12) การพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งภาษาไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.04)

ด้านคุณลักษณะ ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจา (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ (3.23) มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง (ค่าเฉลี่ย 2.97) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจา (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะนั้น คุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง (ค่าเฉลี่ย 1.47) มีความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 1.19) มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 1.19) มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจา (ค่าเฉลี่ย 0.99)



3.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย (Sale person)



ภาพที่ 29 ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในปัจจุบันและระดับที่ต้องการ
ตำแหน่งงาน พนักงานขาย

ด้านความรู้ ตำแหน่งงาน พนักงานขาย ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ การตลาดเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) การจัดการการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.43) สินค้า/บริการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) กำไร/กำหนดราคาเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ การตลาดเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) การจัดการการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.55) สินค้า/บริการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) กำไร/กำหนดราคาเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การจัดการการขาย (ค่าเฉลี่ย 1.12) รองลงมาคือ สินค้า/บริการจัดนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย 1.11) การตลาดเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 1.10) กำไร/กำหนดราคาเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 0.96)

ด้านทักษะ ตำแหน่งงาน พนักงานขาย ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การตัดสินใจได้สถานการณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56) การจัด/ความขัดแย้งระหว่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.58) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การสรุปงานนำเสนอความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ การตัดสินใจได้สถานการณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การจัด/ความขัดแย้งระหว่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) การใช้

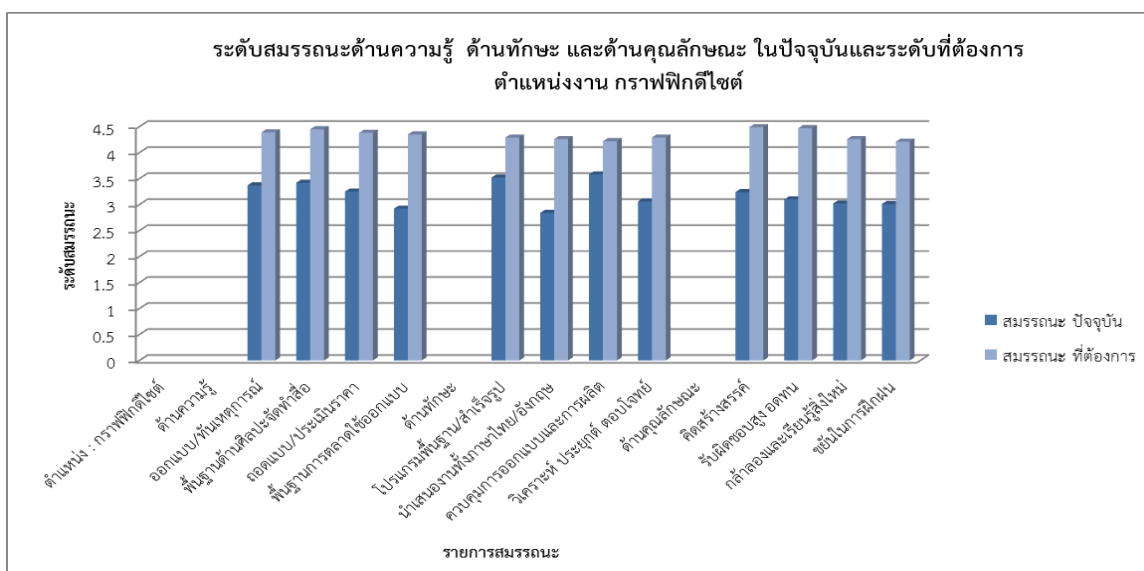
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การสรุปงานนำเสนอความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การตัดสินใจได้สถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 0.76) รองลงมา คือการขจัด/ความขัดแย้งระหว่างลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 0.69) การสรุปงานนำเสนอความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.64) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (ค่าเฉลี่ย 0.47)

ด้านคุณลักษณะ ตำแหน่งงาน พนักงานขาย มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีความอดทนรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีความอดทนรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ(ค่าเฉลี่ย 4.54) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีความอดทนรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 1.33) รองลงมา คือ มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย (ค่าเฉลี่ย 1.13) มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย (ค่าเฉลี่ย 0.91) มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 0.88)



3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

ตำแหน่งงาน : กราฟฟิกดีไซน์ (Graphic design)



ภาพที่ 30 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ในปัจจุบันและระดับที่ต้องการตำแหน่งงานกราฟฟิกดีไซน์

ด้านความรู้ ตำแหน่งงาน กราฟฟิกดีไซน์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านความรู้ปัจจุบัน ได้แก่ เกี่ยวกับงานด้านออกแบบทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.37) เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ จัดทำสื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.42) เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา (ค่าเฉลี่ย 3.25) เกี่ยวกับพื้นฐานการตลาดเพื่อใช้ออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ เกี่ยวกับงานด้านออกแบบทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ จัดทำสื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.45) เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา (ค่าเฉลี่ย 4.38) เกี่ยวกับพื้นฐานการตลาดเพื่อใช้ออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่สมควรได้รับการพัฒนามากที่สุดคือ เกี่ยวกับพื้นฐานการตลาดเพื่อใช้ออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 1.43) รองลงมา คือ เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา (ค่าเฉลี่ย 1.13) เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ จัดทำสื่อ (ค่าเฉลี่ย 1.03) เกี่ยวกับงานด้านออกแบบทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 1.02)

ด้านทักษะ ตำแหน่งงาน กราฟฟิกดีไซน์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านทักษะปัจจุบัน ได้แก่ การใช้โปรแกรมพื้นฐานสำเร็จรูป (ค่าเฉลี่ย 3.52) การนำเสนองานทั้งภาษาไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 2.84)

การควบคุมการออกแบบและการผลิต (3.58) การวิเคราะห์ ประยุกต์ ให้ตอบโจทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และสมรรถนะความรู้ที่ต้องการ ได้แก่ การใช้โปรแกรมพื้นฐาน/สำเร็จรูป (ค่าเฉลี่ย 4.29) การนำเสนองานทั้งภาษาไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การควบคุมการออกแบบและการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.22) การวิเคราะห์ ประยุกต์ ให้ตอบโจทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านทักษะนั้น สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การนำเสนองานทั้งภาษาไทย/อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.42) รองลงมา คือ การวิเคราะห์ ประยุกต์ ให้ตอบโจทย์ (ค่าเฉลี่ย 1.20) การใช้โปรแกรมพื้นฐาน/สำเร็จรูป (ค่าเฉลี่ย 0.77) การควบคุมการออกแบบและการผลิต (ค่าเฉลี่ย 0.64)

ด้านคุณลักษณะ ตำแหน่งงาน กราฟฟิกดีไซน์ในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการทุกรายการ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะปัจจุบัน ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความแปลกใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีความรับผิดชอบสูง อดทน (ค่าเฉลี่ย 3.1) มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.02) มีความขยันในการฝึกฝน (ค่าเฉลี่ย 3.01) และระดับสมรรถนะที่ต้องการ ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความแปลกใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีความรับผิดชอบสูง อดทน (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีความขยันในการฝึกฝน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งการประเมินช่องว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีความรับผิดชอบสูง อดทน (ค่าเฉลี่ย 1.37) รองลงมา คือ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความแปลกใหม่ (ค่าเฉลี่ย 1.25) มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ (ค่าเฉลี่ย 1.24) มีความขยันในการฝึกฝน (ค่าเฉลี่ย 1.2)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การพัฒนาเมื่ออยู่ในสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน มี 1 ด้าน คือ ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ประกอบด้วย เนื้อหาหลักสูตร กระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอน

ส่วนที่ 2 การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน มี 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาเมื่อเข้าสู่การทำงาน ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน และด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 2 ส่วน มีรายละเอียดดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ลำดับ ที่	การพัฒนาของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน				
เนื้อหาหลักสูตร				
1.	ต้องทันสมัย เป็นสากล และเหมาะสมกับสถานการณ์โลก	4.18	0.731	สูง
2.	สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ	4.34	0.660	สูงมาก
3.	ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ	4.26	0.711	สูงมาก
4.	มีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ	4.51	0.647	สูงมาก
5.	มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	3.79	0.982	สูง
6.	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย	3.79	0.904	สูง
7.	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ	4.26	0.788	สูงมาก
8.	มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.751	สูง
รวม		4.16	0.77	สูง
กระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอน				
9.	มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.17	0.754	สูง
10.	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ	4.45	0.653	สูงมาก

ลำดับ ที่	การพัฒนาของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
11.	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตน	4.45	0.620	สูงมาก
12.	มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.53	0.596	สูงมาก
13.	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และ ตัดสินใจ	4.42	0.719	สูงมาก
14.	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทยเป็นอย่างดี ทั้งการพูด การเขียน การนำเสนอ	4.13	0.798	สูง
15.	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้	4.34	0.706	สูงมาก
16.	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรม สำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม	4.23	0.723	สูงมาก
17.	มีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความ ร่วมมือ และทำงานเป็นทีม	4.23	0.681	สูงมาก
18.	มีการฝึกงาน/ ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ	4.51	0.588	สูงมาก
รวม		4.35	0.68	สูงมาก
ด้านการศึกษาเมื่อเข้าสู่การทำงาน				
19.	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	4.04	0.846	สูง
20.	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถส่งเสริมกับสาย งานที่ปฏิบัติอยู่	3.14	1.016	ปานกลาง
21.	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรม หลักสูตรที่สนใจแต่ไม่ตรงกับสายงาน ที่ปฏิบัติอยู่	2.69	1.119	ปานกลาง
รวม		3.29	0.99	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน				
22.	การหมุนเวียนงาน เพื่อให้การเรียนรู้ลักษณะงานที่ หลากหลาย	3.66	0.936	สูง
23.	การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานรูปแบบใหม่	3.98	0.889	สูง
24.	การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน	4.50	0.686	สูงมาก
25.	การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจำในการทำงาน	4.52	0.622	สูงมาก

ลำดับ ที่	การพัฒนาของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
26.	การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน	4.68	0.530	สูงมาก
รวม		4.17	0.73	สูง
ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน				
27.	การบรรยาย ประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3.60	0.818	สูง
28.	การบรรยาย ประชุม สัมมนาที่ไม่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติ	3.01	1.008	ปานกลาง
29.	การบรรยาย ประชุม สัมมนากับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน	3.65	0.981	สูง
30.	การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง	3.89	0.885	สูง
31.	การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์วิจารณ์ พิจารณาและการตัดสินใจแก้ไขปัญหา	4.02	0.895	สูง
32.	การศึกษาดูงาน เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ ได้เห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย	4.10	0.915	สูง
รวม		3.71	0.92	สูง

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ระดับความคิดเห็นมีระดับสูงทุกด้าน ยกเว้นกระบวนการเรียนการสอนมีระดับสูงมาก และด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงานมีระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านกระบวนการเรียนการสอนส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) การศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการฝึกอบรมนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ ส่วนรูปแบบการพัฒนาที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษาต่อ/หลักสูตรการฝึกอบรมในระดับที่สูงขึ้นเมื่อเข้าสู่การทำงานแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีรายละเอียดขององค์ประกอบในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน

1.1 เนื้อหาหลักสูตรที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไม่ใช่ว่าแท้จริงและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ต้องทันสมัย เป็นสากล เหมาะสมสถานการณ์โลก (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น/วัฒนธรรมข้ามชาติ และมีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

1.2 กระบวนการเรียนการสอนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงมากทุกข้อ ยกเว้นข้อมีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่องและข้อมีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทยมีความคิดเห็นระดับสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีการฝึกงาน/ ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ ระดับสูงมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม และมีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือและทำงานเป็นทีมระดับสูงมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทย (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับปานกลางถึงสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.14) และศึกษาต่อ/ฝึกอบรม หลักสูตรที่สนใจแม้ไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

3. ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาศมรรถนะให้ตรงกับความต้องการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงถึงสูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.52) การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน(ค่าเฉลี่ย 4.50) การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานรูปแบบใหม่ (ค่าเฉลี่ย 6.98) และการหมุนเวียนงาน เพื่อให้การเรียนรู้ลักษณะงานที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

4. ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาศมรรถนะให้ตรงกับความต้องการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การศึกษาดูงาน เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ ได้เห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์หิวจรณ์ พิจารณาและการตัดสินใจแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.02) การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.89) การบรรยาย ประชุม สัมมนากับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 6.65) การบรรยาย ประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่ไม่เกี่ยวข้องสายงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยและการยืนยันผลจากผู้เชี่ยวชาญ

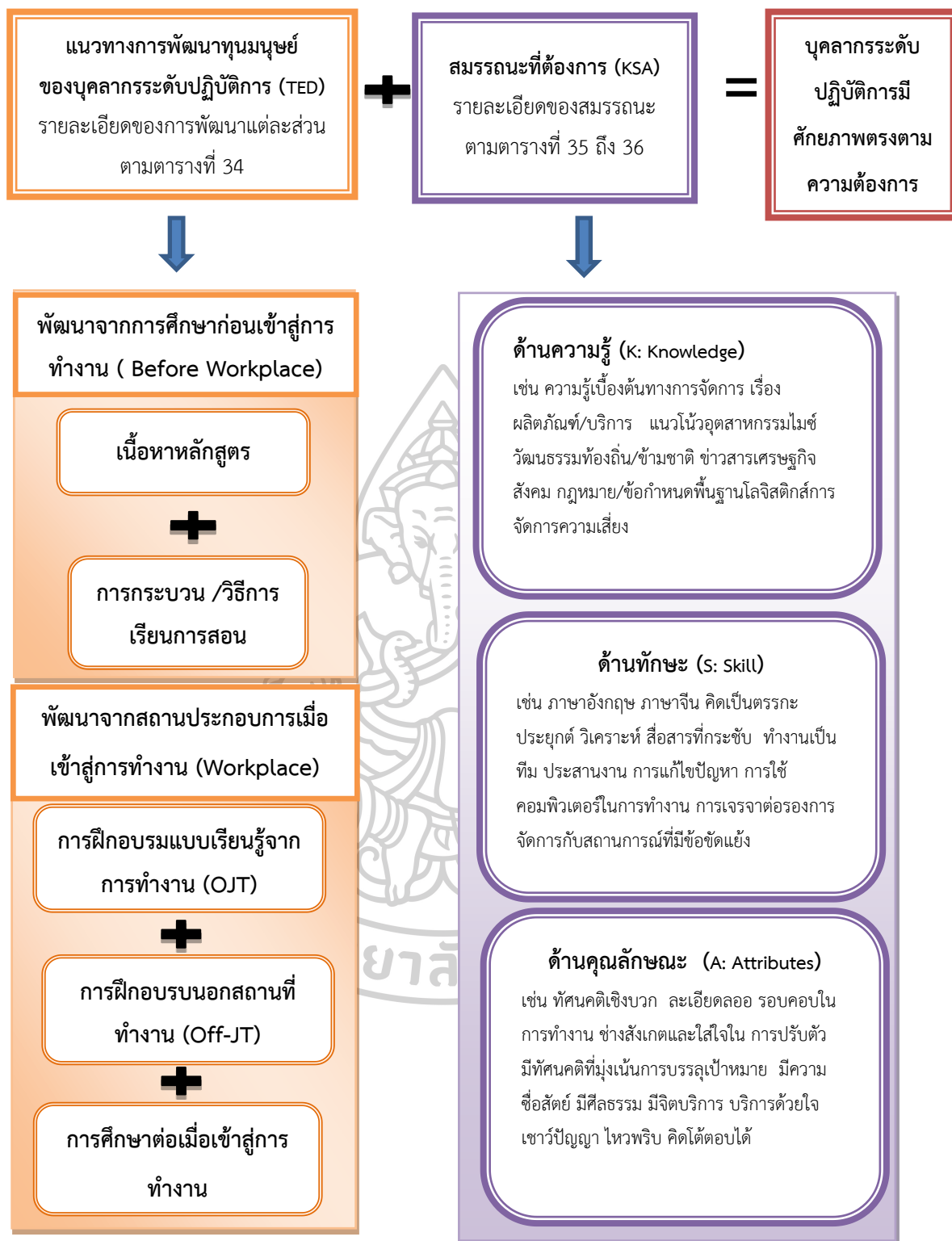
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย จัดทำเป็นรูปแบบของข้อสรุปสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ นำไปยืนยันสมรรถนะและแนวทางการพัฒนา ด้วยการนำเสนอและขอความเห็นกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยมีภาพแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ตารางสรุปค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและช่องว่างสมรรถนะแต่ละด้าน องค์ประกอบของสมรรถนะที่ต้องพัฒนา วิธีการรูปแบบพัฒนาทุนมนุษย์พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสรุปผลตามลำดับดังนี้

1. สรุปสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
2. สรุปการยืนยันผลจากผู้เชี่ยวชาญ

1. สรุปสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรและได้ศึกษาถึงสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยรวบรวมผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ จะต้องผ่านกระบวนการหรือวิธีการพัฒนาตามแนวคิดทฤษฎีของ Leonard Nadler ใน 3 ด้าน (TED) ประกอบด้วย การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนา ออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การพัฒนาเมื่ออยู่ในสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน คือ ด้านการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ประกอบด้วย เนื้อหาหลักสูตร กระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอน และ 2) การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน ประกอบด้วย การศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน และการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน กระบวนการพัฒนาทั้ง 2 ส่วนนี้ จะก่อให้เกิดสมรรถนะที่ต้องการนำไปสู่การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างยั่งยืน แสดงดังภาพที่ 31





ภาพที่ 31 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากภาพที่ 31 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เริ่มจากกระบวนการหรือวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีของ Leonard Nadler การพัฒนาเกิดจากกิจกรรม 3 ด้าน (TED) จะก่อให้เกิดการสั่งสมและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรตามที่อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการ 3 ด้าน (KSA) ตามแนวคิดทฤษฎีของ David C. McClellan โดยรูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของแต่ละองค์การอาจแตกต่างกันตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละองค์การ เช่น องค์การขนาดเล็กและไม่มีเวลาในการฝึกอบรมจะใช้เวลาในการพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงานเป็นหลัก องค์การขนาดใหญ่มักใช้ทั้ง 2 รูปแบบควบคู่กันไป เนื่องจากมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาบุคลากรโดยตรง ส่วนของสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดหลักสูตรไมซ์ต่างตระหนักความรับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมควรต้องมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้มีความรู้ทั้งเชิงทฤษฎีและทักษะการทำงาน เน้นให้มีการเรียนในรูปแบบต้องมือออกไปฝึกประสบการณ์ทำงาน มีการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนแบบเรียนรู้แบบลงมือทำ (Active Learning) การเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน เพื่อให้เกิดสมรรถนะตามต้องการทั้งด้านความรู้อย่างแท้จริง ทักษะที่นำไปปฏิบัติงานได้จริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์ และจากภาพที่ 31 ต้องนำมาพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์และองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ตามตารางที่ 34 ถึงตารางที่ 36

ตารางที่ 34 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	
การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน (ศึกษาในสถานศึกษา)	
ด้านเนื้อหา	มีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ
	สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
	ต้องทันสมัย เป็นสากล และเหมาะสมสถานการณ์โลก
	มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย
	* กฎหมาย/ข้อกำหนด โลจิสติกส์ การจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย

องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	
การพัฒนาจากการศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน (ศึกษาในสถานศึกษา)	
ด้านรูปแบบ/วิธีการเรียน การสอน	มีการฝึกงาน/ ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ
	มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตน
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม
	มีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ และทำงานเป็นทีม
	มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทย
การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน	
ด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรม หลักสูตรที่สนใจแม้ไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
ด้านการฝึกอบรมจากการทำงาน	การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน
	การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน
	การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน
	การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานรูปแบบใหม่
ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน	การศึกษาดูงาน เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ ได้เห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย
	การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์หาคำอธิบาย พิจารณาและการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
	การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา กับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติ

หมายเหตุ: รายการสมรรถนะที่มีเครื่องหมาย * หมายถึง สมรรถนะที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติม

จากตารางที่ 34 แสดงถึงองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนแนวทฤษฎีมนุษย
 บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เรียงตามลำดับจากระดับความสำคัญสูงสุดไปหา
 ความสำคัญน้อยสุดตามลำดับในแต่ละด้าน โดยด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ/วิธีการเรียนการสอน
 จะนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตร และจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการศึกษา
 ต่อ ด้านการฝึกอบรมจากการทำงาน การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน และนำไปเป็นแนวทางในการ
 จัดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ หลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น การวางแผนการ
 พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในอุตสาหกรรมไมซ์

ตารางที่ 35 องค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องพัฒนาเรียงตามลำดับจาก
 ช่องว่างสมรรถนะสูงที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน
K: การบริหารจัดการเบื้องต้น K: ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	การประชุมองค์การและการ ประชุมนานาชาติ	ตำแหน่งงาน บริการอาหารและ เครื่องดื่ม
K: แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ K: วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ K: ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม K: กฎหมาย/ข้อกำหนด พื้นฐาน*	K: ธุรกิจการจัดประชุมองค์การ และประชุมนานาชาติ K: สถานการณ์ปัจจุบัน/การ แข่งขัน/แนวโน้ม S: ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้	K: เอกสารด้านอาหาร/เครื่องดื่ม K: ด้านอาหารเครื่องดื่ม K: สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน K: การบริการตามมาตรฐาน S: รับรายการอาหารได้ถูกต้อง S: เสรีทำตามความต้องการของงาน S: แนะนำรายการอาหาร S: ประสานงานภายใน/ภายนอก A: เข้าใจยอมรับความแตกต่าง
K: โลจิสติกส์* K: การจัดการความเสี่ยง* S: การใช้ภาษาอังกฤษ/ ภาษาจีน*	S: ประสานงานอำนวยความสะดวก สะดวก A: มีประสบการณ์ในการทำงาน A: ใส่ใจสิ่งแวดล้อม	S: รับผิดชอบตามความต้องการของงาน S: เสรีทำตามความต้องการของงาน S: แนะนำรายการอาหาร S: ประสานงานภายใน/ภายนอก A: เข้าใจยอมรับความแตกต่าง
S: การคิดเป็นตรรกะ การ วิเคราะห์	การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	A: มีน้ำใจช่วยเหลือในสถานการณ์ ต่างๆ
S: การทำงานเป็นทีม S: การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน	K: การปรับใช้องค์ประกอบ/ ผสมผสาน/จับคู่ K: การวางแผนการเดินทาง/โลจิสติกส์/ปลอดภัย K: เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อย อื่นๆ	A: มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รัก สะอาด A: มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ ดี
S: การประสานงาน S: การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้ คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า	K: เกี่ยวกับการดำเนินโครงการ ตามแผน	

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน	
<p>S: การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน</p> <p>S: การเจรจาต่อรอง</p> <p>S: การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง</p> <p>A: มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน</p> <p>A: มีความประณีต รอบคอบในการทำงาน</p> <p>A: มีความช่างสังเกตและใส่ใจในการทำงาน</p> <p>A: มีความสามารถในการปรับตัวได้</p> <p>A: มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย</p> <p>A: มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม</p> <p>A: มีจิตบริการ บริการด้วยใจ</p> <p>A: มีไหวพริบ อดทน อดกลั้น คิดโต้ตอบได้</p>	<p>S: การจัดซื้อพิพาททำให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี</p> <p>S: การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้</p> <p>A: มีประสบการณ์ทำงาน</p> <p>A: มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม</p> <p>A: กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ</p> <p>A: มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ</p>	<p>ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ</p> <p>K: ราคาตัวเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข</p> <p>K: ระบบสำรองตัวเครื่องบิน</p> <p>K: โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน</p> <p>K: ระบบการสำรองห้องพัก</p> <p>S: การใช้ภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน*</p> <p>S: การประสานงาน</p> <p>S: การออกแบบและทำงานเอกสารได้</p> <p>S: การพิมพ์ดีดสัมผัส</p> <p>A: ความอดทนต่อแรงกดดันสูง</p> <p>A: ความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร</p> <p>A: มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ</p> <p>A: มีไหวพริบ ช่างเจรจา</p>	
	<p>การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า</p>		
	<p>K: งานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า</p> <p>K: ความต้องการของลูกค้า</p> <p>S: ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี</p> <p>S: การสื่อสาร/ชัดเจน/เข้าใจ</p> <p>A: มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ</p> <p>A: มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ</p>		
	<p>การจัดกิจกรรมพิเศษ</p>		
	<p>K: ลักษณะของกิจกรรมพิเศษ</p> <p>K: โครงการกิจกรรมพิเศษ</p> <p>S: ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>S: สร้างงานตรงความต้องการลูกค้า</p> <p>A: มีประสบการณ์ทำงาน</p> <p>A: มีความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม</p>		<p>ตำแหน่ง พนักงานขาย</p> <p>K: การจัดการการขาย</p> <p>K: สินค้า/บริการจัดนิทรรศการ</p> <p>K: การตลาดเบื้องต้น</p> <p>K: กำไร/กำหนดราคาเบื้องต้น</p> <p>S: การตัดสินใจใต้สถานการณ์ต่างๆ</p>

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน
		<p>S: การขจัด/ความขัดแย้ง</p> <p>S: การสรุปงานนำเสนอความ ต้องการลูกค้า</p> <p>S: การใช้คอมพิวเตอร์ Online และ Offline</p> <p>A: มีความอดทนรับผิดชอบ</p> <p>A: มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย</p> <p>A: สามารถในการขาย เปิดการ ขาย</p> <p>A: มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ</p> <p>ตำแหน่ง กราฟฟิคดีไซน์ต์</p> <p>K: พื้นฐานการตลาดใช้ออกแบบ</p> <p>K: การถอดแบบ/ประเมินราคา</p> <p>K: พื้นฐานด้านศิลปะจัดทำสื่อ</p> <p>K: ด้านออกแบบ/ทันเหตุการณ์</p> <p>S: การนำเสนองานทั้งภาษาไทย/ อังกฤษ</p> <p>S: วิเคราะห์ ประยุกต์ ตอบโจทย์</p> <p>S: การใช้โปรแกรมพื้นฐาน/ สำเร็จรูป</p> <p>S: การควบคุมการออกแบบและ การผลิต</p> <p>A: มีความรับผิดชอบสูง อดทน</p> <p>A: มีความคิดสร้างสรรค์</p> <p>A: มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้ สิ่งใหม่</p> <p>A: มีความขยันในการฝึกฝน</p>

หมายเหตุ: รายการสมรรถนะที่มีเครื่องหมาย * หมายถึง สมรรถนะที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติม

จากตารางที่ 35 องค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องการพัฒนา เรียงตามลำดับจากช่องว่างสมรรถนะสูงที่สุดไปหาน้อยสุดตามลำดับในแต่ละด้าน เพื่อนำไปประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากช่องว่างสมรรถนะ และความสำคัญของรูปแบบ วิธีการที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและช่องว่างของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะ	ปัจจุบัน	ที่ต้องการ	ช่องว่าง
	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ยรวม	
สมรรถนะหลัก			
ด้านความรู้	2.86	4.20	1.34
ด้านทักษะ	2.98	4.26	1.28
ด้านคุณลักษณะ	3.14	4.44	1.30
สมรรถนะเฉพาะธุรกิจการประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ			
ด้านความรู้	2.97	4.25	1.28
ด้านทักษะ	3.10	4.43	1.33
ด้านคุณลักษณะ	3.01	4.38	1.37
สมรรถนะเฉพาะธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล			
ด้านความรู้	3.00	4.30	1.30
ด้านทักษะ	3.06	4.00	0.94
ด้านคุณลักษณะ	3.09	4.31	1.22
สมรรถนะเฉพาะธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า			
ด้านความรู้	3.01	4.24	1.23
ด้านทักษะ	3.27	4.49	1.22
ด้านคุณลักษณะ	2.80	4.12	1.32
สมรรถนะเฉพาะธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ			
ด้านความรู้	3.05	4.40	1.35
ด้านทักษะ	3.13	4.43	1.30
ด้านคุณลักษณะ	3.02	4.48	1.46

สมรรถนะ	ปัจจุบัน	ที่ต้องการ	ช่องว่าง
	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ยรวม	
สมรรถนะ ตำแหน่ง : บริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการประมงองค์การและประมงนานาชาติ			
ด้านความรู้	3.39	4.41	1.02
ด้านทักษะ	3.61	4.29	0.68
ด้านคุณลักษณะ	3.29	4.44	1.15
สมรรถนะ ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล			
ด้านความรู้	3.15	4.26	1.11
ด้านทักษะ	3.06	4.26	1.20
ด้านคุณลักษณะ	3.22	4.43	1.21
สมรรถนะ ตำแหน่ง : พนักงานขาย ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า			
ด้านความรู้	3.43	4.50	1.07
ด้านทักษะ	3.72	4.36	0.64
ด้านคุณลักษณะ	3.50	4.56	1.06
สมรรถนะ ตำแหน่ง : กราฟฟิคดีไซน์ ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ			
ด้านความรู้	3.24	4.39	1.15
ด้านทักษะ	3.15	4.27	1.12
ด้านคุณลักษณะ	3.09	4.36	1.27

จากตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและช่องว่างของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะปัจจุบันเฉพาะธุรกิจและสมรรถนะตามตำแหน่งงานทุกด้าน เนื่องจากเมื่อสถานประกอบการรับบุคลากรเข้ามาแล้วจะมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การสอนงาน ตามความต้องการของธุรกิจและตำแหน่งงานที่บุคลากรนั้นรับผิดชอบ จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน ส่งผลให้สมรรถนะปัจจุบันบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นทุกด้าน และหากพิจารณาในส่วนช่องว่างสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งเกือบทุกตำแหน่ง สมรรถนะด้านทักษะมีช่องว่างของสมรรถนะน้อยลงอย่างชัดเจน แสดงว่า บุคลากรได้รับการพัฒนาจากสถานประกอบการแล้ว ส่งผลให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะด้านทักษะ ซึ่งสถานประกอบการจะเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

2. สรุปการยืนยันผลจากผู้เชี่ยวชาญ

จากสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ สรุปองค์ประกอบสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ สรุปค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและช่องว่างสมรรถนะแต่ละด้าน องค์ประกอบของสมรรถนะที่ต้องพัฒนา วิธีการ รูปแบบพัฒนาทุนมนุษย์พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีสมรรถนะตามที่ต้องการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาและแสดงความเห็นเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย สรุปดังนี้

2.1 องค์ประกอบสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้เชี่ยวชาญทุกคนเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 3 ด้านในทุกระดับ โดยเฉพาะสมรรถนะหลัก ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรมีสมรรถนะหลักทั้ง 3 ด้านที่ผู้วิจัยสรุปมาเป็นอย่างน้อย ส่วนสมรรถนะเฉพาะธุรกิจและสมรรถนะตามตำแหน่งงานในแต่ละธุรกิจนั้น เป็นความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะที่ลึกลงในแต่ละธุรกิจและตำแหน่ง ซึ่งหากมองในภาพรวมจะคล้าย ๆ กัน มีความทับซ้อนและคล้ายคลึงกับสมรรถนะหลัก นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ความรู้ด้านจิตวิทยาพื้นฐาน ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาต่างประเทศควรมีภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ทักษะการทำงานหลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ผู้ที่จบหลักสูตรไมซ์ควรต้องมีสมรรถนะหลักทั้ง 3 ด้านตามที่สรุปมาข้างต้น จึงจะสามารถทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างราบรื่น และงานไมซ์ประสบการณ์ทำงานสำคัญมาก ผู้สอนควรมีความรู้อย่างแท้จริง และเน้นวิธีการเรียนการสอนในสถานศึกษาให้เป็นแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับทฤษฎีการคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอนให้สามารถวิเคราะห์ วิพากษ์และสังเคราะห์ได้ มีทักษะแบบสามารถทำงานได้หลากหลาย คนพันธุ์ไมซ์ต้องสามารถทำงานได้อย่างหลากหลาย ทักษะด้านภาษาต้องการให้มีภาษาอื่นด้วยนอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน ซึ่งตอนนี้ลูกค้าไมซ์มีชาวจีนเข้ามาจำนวนมาก ส่วนสมรรถนะเฉพาะธุรกิจจะคล้าย ๆ กับสมรรถนะหลักต้องการเห็นสถาบัน การศึกษาผลิตแรงงานไมซ์ที่มีสมรรถนะตามนี้อย่างจริงจัง เพราะปัจจุบันต้องเสียเวลาฝึกอบรมพนักงานนานพอสมควรกว่าจะทำงานได้ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, 2561)

ถ้าบุคลากรมีสมรรถนะหลักได้ตามที่สรุปมาจริง คิดว่าเพียงพอกับการทำงานไมซ์แล้ว ส่วนสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานเป็นสมรรถนะเฉพาะจริง ๆ อาจต้องเป็นความรู้และทักษะเฉพาะด้าน เช่น ถ้าเป็นพนักงานขายต้องมีความรู้ด้านการตลาด การเปิดปิดการขาย

ส่วนผลของสมรรถนะหลักปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำมากทุกด้านเมื่อเทียบกับสมรรถนะเฉพาะ ธุรกิจและสมรรถนะตามตำแหน่งนั้น จากประสบการณ์ทำงานและสัมผัสกับบุคลากรที่รับมาทำงาน เห็นด้วยอย่างยิ่งเพราะว่าเด็กที่จบมาทำงานไม่ช้ ส่วนหนึ่งจบมาไม่ตรงหรือไม่ได้รับการฝึกฝนมาเพื่อทำงานในลักษณะนี้ เมื่อรับมาทำงานต้องนำมาพัฒนาต่อ ทั้งอบรม สอนงาน ให้ได้เจอปัญหาจากสถานการณ์จริง ดังนั้นเมื่อเข้ามาทำงานแล้วจะได้เรียนรู้จากการทำงานจริงได้ จึงจะเกิดการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะปัจจุบันโดยเฉพาะในส่วน ตำแหน่งจึงเพิ่มขึ้น (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, 2561) จากช่องว่างสมรรถนะที่สรุปมา มีความเห็นตรงกันจากที่รับพนักงานมา พบว่า ส่วนใหญ่รับเข้ามาแล้วมีสมรรถนะไม่ตรงกับที่ ต้องการ แต่จะคัดเลือกจากคนที่มีความสมบัติใกล้เคียงกับต้องการมากที่สุด เพราะแรงงานที่มีคุณภาพยังขาดแคลน ยกที่จะรับมาแล้วได้ตรงตามต้องการเลย เมื่อรับมาแล้วต้องทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์การ ให้มีจิตบริการ ทำงานเป็นทีม การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรม และที่ใช้มากที่สุด คือ พัฒนาด้วยการสอนงานจากพี่เลี้ยง โดยมากองค์กรจะทำการฝึกอบรมสมรรถนะที่ต้องการใน ธุรกิจและตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วที่สุด (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, 2561)

2.2 องค์ประกอบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมไม่ช้ ผู้เชี่ยวชาญทุกคนเห็นด้วยกับองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของ บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ช้ ทั้งด้านการพัฒนาจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา และด้านการพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงานแล้ว โดยทุกคนเห็นตรงกันว่า องค์ประกอบดังกล่าว ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน และตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมไม่ช้ ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1) ด้านการพัฒนาจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา ควรมีการจัดทำหลักสูตร ไม่ช้เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน หลักสูตรควรมีการออกแบบหลักสูตรที่เน้นพัฒนา สมรรถนะโดยใช้วิธีการจัดการศึกษาแบบเรียนรู้แบบลงมือทำ การเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานเน้น การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ เน้นผลลัพธ์ของสมรรถนะที่ ต้องการ (Outcome Learning) ควรมีการประเมินหลักสูตรที่ดีเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของหลักสูตรตาม ต้องการ นอกจากหลักสูตรแล้วต้องมีการพัฒนาอาจารย์ในหลักสูตรไม่ช้ และความร่วมมือจาก หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์

2) ด้านการพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน แนะนำวิธีการ ระดมสมอง การประชุมสรุปงานเพื่อหาข้อสรุปและแนวปฏิบัติที่ดี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต้องการเห็นสายงานไมซ์มีมาตรฐานฝีมือแรงงาน กรอบคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาอาชีพ เพื่อการประเมินหรือรับรองศักยภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของคนทำงานไมซ์ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

แนวทางการพัฒนาที่สรุปมาถือว่าครอบคลุมสิ่งที่องค์การส่วนใหญ่ปฏิบัติกัน การพัฒนาที่จะทำให้องค์การมีกำลังคนที่มีคุณภาพนั้น การเรียนในห้องเรียนนอกจากความรู้ด้านแนวคิดทฤษฎีแล้ว ควรมีการจัดเรียนแบบเน้นการพัฒนาสมรรถนะควบคู่กับประสบการณ์ทำงานจริง มีการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และมีการประเมินผล การเรียนรู้อย่างจริงจังเพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าผู้เรียนที่ผ่านการหลักสูตรไมซ์จะมีสมรรถนะตามที่ต้องการ ซึ่งที่ผ่านมาทางเราก็ได้มีการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพให้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรไมซ์ เน้นที่ตัวอาจารย์ผู้สอนก่อนเพราะเป็นตัวผู้สอนต้องมีความรู้และประสบการณ์อย่างแท้จริง องค์การมีส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาโดยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นให้กับบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง คาดว่า จะช่วยสร้างกำลังด้านไมซ์ให้สามารถปฏิบัติภาระงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ และคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญขององค์การและประเทศในอนาคต (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, 2560) เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาที่ได้จากงานวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้เด็กมีทักษะต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แรงงาน ถ้าเป็นไปได้สถานศึกษาควรมีการทดสอบสมรรถนะเด็กก่อนจบด้วย ว่ามีสมรรถนะตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือยัง ปัจจุบันพบว่าเด็กจบมาใหม่ ๆ ยังไม่สามารถทำงานได้ ต้องนำมาอบรมหรือสอนงานเพิ่ม ถ้าทางสถานศึกษาเข้มงวดการวัดผลมากขึ้น ผู้เรียนน่าจะมีคุณภาพ และองค์การจะใช้เวลากับงบประมาณในการฝึกอบรมน้อยลง สิ่งที่ขอเสนอเพิ่ม คือ นอกจากหลักสูตรที่ดีแล้ว ตัวอาจารย์ผู้สอนก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เด็กมีคุณภาพด้วย จึงอยากให้มีการพัฒนาอาจารย์ผู้สอนด้วย อีกเรื่องที่สำคัญ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและหน่วยงานควรร่วมมือกันผลักดันให้มีมาตรฐานฝีมือแรงงาน หรือมีกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาอาชีพไมซ์ มีการประเมินหรือรับรองศักยภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของคนทำงานไมซ์ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, 2560)

จากที่สรุปมาเห็นว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ครอบคลุมตามลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแล้ว มีทั้งความรู้ตามหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและสาขาอาชีพ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ คิดว่าถ้า

นำเอาผลที่ได้มาใช้เพื่อใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรน่าจะทำให้ผู้เรียนมีสมรรถนะการปฏิบัติงานตามต้องการของอุตสาหกรรม ขอแนะนำเพิ่มเติมว่าในหลักสูตรไมซ์ควรจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ เน้นผลลัพธ์ของสมรรถนะที่ต้องการ (Outcome Learning) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ต้องการได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการในงานอาชีพนั้นๆ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, 2560) การออกแบบการเรียนการสอน เน้นการจัดการเรียนการสอนแบบ PBL ให้ผู้เรียนได้นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน มีการทำโครงการ การออกฝึกปฏิบัติงานนอกสถาบัน ส่งเสริมให้เกิดทักษะต่าง ๆ ตรงตามผลการวิจัยที่สรุปมา หลักสูตรของเราได้ดำเนินการตามที่กล่าวมา ผลที่ได้ก็น่าพอใจ บัณฑิตที่จบออกไปได้รับการตอบรับจากสถานประกอบการดีมาก จึงเห็นด้วยกับข้อสรุปของสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาที่ได้จากงานวิจัยนี้อย่างยิ่ง แต่ขอเพิ่มเติม คือ ความร่วมมือจากชุมชน หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการช่วยกันส่งเสริมและพัฒนาเยาวชน ในเรื่องของการร่วมมือเกี่ยวกับสถานที่ฝึกงาน การให้ความรู้ในฐานะครูอาจารย์หรือวิทยากร (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, 2560) องค์กรจะเลือกใช้เครื่องมือการพัฒนาตรงกับข้อสรุปในงานวิจัยนี้ โดยมีการเลือกใช้ตามความเหมาะสมของหน้าที่และตำแหน่งงาน เช่น ถ้าเป็นการพัฒนาระดับองค์กรจะการอบรมให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ หากเป็นระดับหน่วยงานจะใช้การศึกษาดูงาน การสอนงาน เพื่อให้ได้สมรรถนะเฉพาะของหน่วยงานนั้น ๆ อาจมีการส่งไปฝึกอบรมข้างนอกบ้างเพื่อหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ส่วนเรื่องการศึกษาต่อนั้นก็แล้วแต่ความสนใจของพนักงาน แต่ส่วนมากจะศึกษาต่อหรือไปฝึกอบรมในสายงานที่ทำงานอยู่หรือเกี่ยวข้องกับงานไมซ์ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, 2560)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ 4) เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ และ 5) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการผู้ประกอบการ

งานวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) คือ มีการผสมผสานวิธีระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพ และวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ด้วยวิธีการวิจัยในหลายขั้นตอน ได้แก่ การทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาถึงสถานการณ์ความต้องการกำลังคน สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ รูปแบบและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ และนำมาเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีของ David C. McClelland เกี่ยวกับสมรรถนะที่สั่งสมอยู่ตัวบุคคลจนกลายเป็นทุนมนุษย์ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Trait) แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Leonard Nadler ซึ่งเป็นการเตรียมคนให้มีความพร้อมที่จะเติบโตและพัฒนาไปกับองค์กร โดยใช้วิธีการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทำให้สามารถสรุปเป็นข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาและนำมาซึ่งการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง จากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ นักวิชาการ และผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 18 คน และเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และหัวหน้างานในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 450 ชุด วิเคราะห์ผลและนำผลการวิจัยที่ได้ไปยืนยันสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์จากผู้เชี่ยวชาญ สามารถนำเสนอสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยโดยตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและสถานการณ์กำลังคนในอุตสาหกรรมไมซ์

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 16 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน มีอายุระหว่าง 35-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-9 ปี ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจะแตกต่างในเรื่องของช่วงอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการสัมภาษณ์เชิงลึกจะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารระดับสูง และนักวิชาการเท่านั้น จึงมีช่วงอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่สูงกว่า

2. สถานการณ์การขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยปัญหาที่พบ คือ แรงงานที่เข้ามาในอุตสาหกรรมไมซ์มีคุณลักษณะที่ไม่ตรงตามความต้องการ ส่วนหนึ่งเกิดจากประเทศไทยมีหลักสูตรที่เปิดสอนสาขาที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรงน้อยมาก องค์กรส่วนใหญ่จึงต้องใช้แรงงานที่จบจากสาขาวิชาอื่นที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจำนวนมาก ประกอบกับสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ยังผลิตแรงงานที่มีคุณวุฒิ และคุณลักษณะที่ไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน นักศึกษาที่จบการศึกษาทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับอุดมศึกษาเข้าสู่ระบบแรงงานน้อยลง จากสาเหตุดังกล่าวทำให้แรงงานที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ส่วนใหญ่มีสมรรถนะไม่เป็นไปตามต้องการ ไม่มีองค์ความรู้ด้านไมซ์อย่างแท้จริง และไม่เข้าใจลักษณะการทำงานของอุตสาหกรรมไมซ์ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกสมรรถนะที่จำเป็นก่อนเข้าสู่กระบวนการทำงาน และยังพบการแย่งตัวพนักงานที่มีประสบการณ์และความสามารถระหว่างองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้พบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมไมซ์มีความต้องการรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ มากกว่า 9 คนขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และต้องใช้ระยะเวลาในการสรรหาคูหาบุคลากรเฉลี่ยประมาณ 6-9 เดือน แต่พนักงานมีส่วนใหญ่ที่สามารถรับมาได้นั้น บางส่วนกลับมีคุณสมบัติที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ คือ มีวุฒิการศึกษาไม่ตรงตามสายงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรไม่ตรงต่อความต้องการ ต้องนำมาฝึกอบรมและพัฒนา จึงสรุปได้ว่าสถานการณ์กำลังคนระดับปฏิบัติการอยู่ในภาวะขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แต่จะขาดแคลนในเชิงคุณภาพมากกว่า

ส่วนที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

1. สมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์โดยเฉพาะ เรื่องสินค้าและบริการ ด้านการบริหารจัดการ การวางแผนงานและงบประมาณ สถานการณ์แนวโน้มของอุตสาหกรรม ข่าวสารสถานการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมท้องถิ่น และวัฒนธรรมข้ามชาติ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ การบริหารจัดการ และสถานการณ์แนวโน้มของอุตสาหกรรมมากที่สุด โดยพบว่าสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ซึ่งสมรรถนะที่ต้องการสูงสุด ได้แก่ การบริหารจัดการเบื้องต้น แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และมีช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากสุดไปน้อยสุด คือ การบริหารจัดการเบื้องต้น ผลิตภัณฑ์หรือบริการ แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ และข่าวสารเศรษฐกิจสังคม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสมรรถนะที่ต้องการ ข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ กำหนดกฎหมายพื้นฐานโลจิสติกส์ การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย จิตวิทยา การตลาดเน้นพฤติกรรมผู้บริโภค

สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การประสาน การสื่อสารและนำเสนอที่กระชับ ชัดเจนทั้งการฟัง การพูด การเขียน การเจรจาต่อรอง การคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์เทคโนโลยี การแก้ไขปัญหา และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการคิดวิเคราะห์มากที่สุด โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ สมรรถนะที่ต้องการสูงสุด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่กระชับชัดเจน การประสานงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน และมีช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากสุดไปน้อยสุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษ การคิดเป็นตรรกะ การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่กระชับชัดเจน การประสานงาน การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การเจรจาต่อรอง และการจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสมรรถนะที่ต้องการ ยกเว้นทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการคิดเป็นตรรกะการวิเคราะห์ แสดงว่าทั้ง 2 ทักษะนี้ แม้ว่าผู้ประกอบการและหัวหน้างานไม่ได้ต้องการสูงมาก แต่ทักษะปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำมาก ข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ ควรจะมีภาษาที่ 3 ด้วย เช่น ภาษาจีน และมีทักษะการทำงานได้หลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีจิตบริการ มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน ทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีความสามารถในการปรับตัว อดทนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีเขาวนปัญญาไหวพริบ มีความช่างสังเกตละเอียดลออรอบคอบ มีความซื่อสัตย์และ

ศีลธรรมจรรยาบรรณ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีจิตบริการ ความอดทนควบคุมอารมณ์ได้ มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับงาน ช่างสังเกตละเอียดลออรอบคอบ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ สมรรถนะที่ต้องการสูงสุด ได้แก่ การมีจิตบริการ มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน มีความซื่อสัตย์/มีศีลธรรม มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน มีความประณีตรอบคอบในการทำงาน มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวได้ มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์/มีศีลธรรม มีจิตบริการ และมีเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสมรรถนะที่ต้องการ ยกเว้น ความซื่อสัตย์/มีศีลธรรม การมีจิตบริการ แสดงว่าทั้ง 2 คุณลักษณะนี้ ผู้ประกอบการและหัวหน้างานมีความต้องการสูงมากและคุณลักษณะปัจจุบันของบุคลากรอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

2. สมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม้ซี้

ประกอบด้วย 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการประมงองค์การและการประมงนานาชาติ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ มีดังนี้

2.1 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดประมงองค์การและการประมงนานาชาติ

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการจัดประมงองค์การและการประมงนานาชาติ ลักษณะและรูปแบบการจัดงานประมง โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการและช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ ธุรกิจการจัดประมงองค์การและการประมงนานาชาติ สถานการณ์ปัจจุบันแนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสมรรถนะที่ต้องการ มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พฤติกรรมผู้บริโภค

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ การประสานงาน โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ การประสานงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสมรรถนะที่ต้องการ มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์พื้นฐานและใช้โปรแกรมในการนำเสนอต่าง ๆ และทักษะแก้ไขปัญห

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย ประสพการณ์ในการทำงาน/ฝึกงานในธุรกิจการจัดประมง มีจิตสาธารณะและใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของ

บุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน/ ฝีมืองานในธุรกิจการจัดประชุม และมีความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม

2.2 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เรื่องการจัดโครงการการท่องเที่ยว การวางแผนการเดินทางและสามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์และความปลอดภัย การจัดการใช้องค์ประกอบของทรัพยากรผสมผสานการจับคู่ และรู้เกี่ยวกับธุรกิจไม่อื่น ๆ โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ การปรับใช้องค์ประกอบของทรัพยากรผสมผสานการจับคู่ การวางแผนการเดินทางและสามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจไม่อื่น ๆ การจัดโครงการการท่องเที่ยว/วางแผน

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถนำเสนอได้อย่างชัดเจน สามารถจัดการข้อพิพาทและข้อขัดแย้งได้ดี โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ สามารถจัดการข้อพิพาทและข้อขัดแย้งได้ดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถนำเสนอได้อย่างชัดเจน

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม กล้าแสดงออก มีมนุษยสัมพันธ์ น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพทำงานหรือการฝึกงานจากสถานที่จริง โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีประสิทธิภาพทำงาน มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม กล้าแสดงออกนำเสนอได้อย่างสุภาพ และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ มีความมั่นใจในตนเอง รักและภูมิใจในอาชีพ

2.3 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า รูปแบบการจัดงานที่หลากหลาย องค์ประกอบของงานและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดงาน ความรอบรู้เกี่ยวกับคู่ค้า ความต้องการทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณของทรัพยากรที่มีไว้ใช้ โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า เกี่ยวกับความต้องการของคู่ค้า มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ ความรู้ด้านโลจิสติกส์ ข้อกำหนดกฎหมายทั่ว ๆ ไป และความรู้พื้นฐานระบบสาธารณสุขภาค

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ บุคลิกภาพ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และเข้าใจความแตกต่างของผู้คน การจัดการข้อพิพาทลดความขัดแย้ง

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีประสบการณ์การทำงานธุรกิจ การจัดนิทรรศการ และเครือข่ายส่วนตัว เครือข่ายทางวิชาชีพ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ มีเครือข่ายส่วนตัว เครือข่ายทางวิชาชีพ

2.4 สมรรถนะเฉพาะของธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการจัดงานกิจกรรมพิเศษประเภทต่างๆ ลักษณะของกิจกรรมพิเศษต่างๆ ข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ กำหนดการเวลาการทำงาน ความปลอดภัย การจัดการฝูงชน โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ เกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมพิเศษ เกี่ยวกับโครงการกิจกรรมพิเศษ มีข้อเสนอแนะสมรรถนะเพิ่มเติม คือ การจัดการและงบประมาณ

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ความคิดวิเคราะห์ การนำองค์ประกอบศักยภาพของโครงการที่แตกต่างกันมาประสานกันให้เกิดงานใหม่ ๆ ให้ตรงความต้องการลูกค้าและสร้างความความพอใจให้กับลูกค้า สื่อสารและนำเสนองานได้ชัดเจน ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความอดทนต่อความเครียดและความกดดัน โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างงานให้ตรงความต้องการลูกค้า

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ สามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสบการณ์ทำงานหรือฝึกงาน โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีประสบการณ์ทำงาน มีความคิดได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของแต่ละธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมไมซ์

3.1 ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ธุรกิจการจัดประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยในสถานที่ทำงานกฎระเบียบและความปลอดภัย สินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่รับผิดชอบ รูปแบบและวิธีการบริการต้องสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน มีความรู้เกี่ยวกับระบบเอกสารที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ เอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านสินค้าและบริการด้านอาหารเครื่องดื่มที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการบริการสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ระเบียบและความปลอดภัย

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย มีทักษะการเสิร์ฟตามความต้องการของงาน การรับรายการอาหารและการให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ การประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง สามารถแนะนำรายการอาหารได้อย่างคล่องแคล่ว ชัดเจนและน่าเชื่อถือ โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ รับรายการอาหารและการให้บริการบนโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน การสื่อสารสามารถแนะนำรายการอาหารได้ชัดเจนน่าเชื่อถือ การประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกสถานที่

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ มีสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี รักสะอาด มีบุคลิกภาพและสุขภาพดี มีความสุภาพ อ่อนน้อม อารมณ์ดี เก็บความรู้สึกได้ดี มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างผู้มาใช้บริการเอาใจใส่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีน้ำใจ ช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ช่วยดูแลผู้ใช้บริการ มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด บุคลิกภาพและสุขภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยน อารมณ์ดี เก็บความรู้สึกได้ดี

3.2 ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย เกี่ยวกับระบบการสำรองตัวเครื่องบิน ระบบการสำรองห้องพักโรงแรม ร้านค้าและร้านอาหาร ผ่านคอมพิวเตอร์ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Window , Word Excel และโปรแกรมสำรองที่ฝึก เช่น Galileo Abacus การดูราคาตั๋วและเข้าใจเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญในการสำรอง โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ เกี่ยวกับราคาตั๋วเครื่องบินการดูราคาตั๋วและเข้าใจเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญ ระบบสำรองตัวเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ระบบการสำรองห้องพักโรงแรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ต้องสามารถสื่อสารและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี เช่น โรงแรม ร้านค้า ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สามารถพิมพ์งานได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้อง รวมถึงสามารถจัดทำเอกสารและทำงานด้านเอกสารได้ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษระดับที่ใช้งานได้ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ร้านอาหาร โรงแรม การออกแบบและทำงานเอกสารได้ การพิมพ์ดีดสัมผัสได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีความละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร รายละเอียดการเดินทาง มีไหวพริบปฏิภาณช่างเจรจาและต้องเป็นนักต่อรองที่ดี มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี เช่น แรงกดดันจากลูกค้า จากข้อจำกัดของเวลา เป็นต้น มีความละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร รายการเดินทาง เป็นต้น มีความรับผิดชอบพุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ มีไหวพริบปฏิภาณช่างเจรจาและเป็นนักต่อรองที่ดี

3.3 ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค การจัดการการขายและเทคนิคการขาย รู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า กำไรและการกำหนดราคาเบื้องต้น โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ

ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ การจัดการการขายและเทคนิคการขาย สินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า การตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค กำไรและการกำหนดราคาเบื้องต้น

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีทักษะในการขจัด ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์การ สามารถใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการทำสื่อทางการตลาดทั้งแบบ ออนไลน์ และออฟไลน์ สามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า มีความทันสมัยปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษารฐานลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ สามารถสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น เพื่อให้งานออก มาได้ตรงตามความต้องการและสร้างความพอใจแก่ลูกค้า โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะ ที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ การตัดสินใจใต้สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง การขจัด ลดความขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์การเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด การสรุปงานนำเสนอความต้องการลูกค้าให้กับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อทำการสื่อสารทางการตลาดแบบทั้ง ออนไลน์และออฟไลน์ สื่อสารประเภทสินค้าได้ตรงกลุ่มลูกค้า

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ มั่นใจ มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้น ความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลา นอกสถานที่ได้ มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย ปิดการขาย ได้ และมีประสบการณ์การทำงานด้านการขาย โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีความอดทน รับผิดชอบสามารถทำงานนอกเวลาได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานขายกระตือรือร้นตลอดเวลา มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขายและปิดการขายได้ มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ

3.4 ตำแหน่งงาน : กราฟฟิคดีไซน์ต์ ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ

1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการออกแบบ ครอบรู้และทันสมัย มีพื้นฐานด้านศิลปะ การถ่ายภาพ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่าง ๆ การถอดแบบและประเมินราคา พื้นฐานด้านการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน โดยสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ

ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน การออกแบบและประเมินราคา พื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์ และด้านออกแบบ ระบุและทันเหตุการณ์

2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Adobe Illustrator, Adobe Photoshop , Motion Design Animation, 3D, Auto Cad ทักษะการสื่อสาร การนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด การวิเคราะห์ประยุกต์และสร้างสรรค์งานใหม่ให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ โดยสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุดคือ สามารถนำเสนองานได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ ประยุกต์และดัดแปลงงานให้ตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ การใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย Adobe Illustrator, Adobe Photoshop การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ทันตามกำหนด ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความรับผิดชอบสูง ขยัน อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ มีความขยันหมั่นในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการทุกรายการ ช่องว่างสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาจากมากที่สุดไปน้อยสุด คือ มีความรับผิดชอบสูง อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม มีความขยันในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

4. ภาพรวมช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากผลการศึกษาสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการ สามารถสรุปเป็นช่องว่างสมรรถนะตามผลการศึกษาและความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ สรุปได้ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 องค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องพัฒนาเรียงตามลำดับจาก ช่องว่างสมรรถนะสูงที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน
K: การบริหารจัดการเบื้องต้น K: ผลิตภัณฑ์หรือบริการ K: แนวโน้มอุตสาหกรรมไม่ซ้ K: วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ K: ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม K: กฎหมาย/ข้อกำหนดพื้นฐาน K: โลจิสติกส์ K: การจัดการความเสี่ยง S: การใช้ภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน S: การคิดเป็นตรรกะ การวิเคราะห์ S: การทำงานเป็นทีม S: การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน S: การประสานงาน S: การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า S: การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน S: การเจรจาต่อรอง S: การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง A: มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน A: มีความประณีต รอบคอบในการทำงาน A: มีความช่างสังเกตและใส่ใจในการทำงาน	การประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ K: ธุรกิจการจัดประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ K: สถานการณ์ปัจจุบัน/การแข่งขัน/แนวโน้ม S: ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้ S: ประสานงานอำนวยความสะดวก A: มีประสบการณ์ในการทำงาน A: ใส่ใจสิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม K: เอกสารเกี่ยวกับด้านอาหาร/เครื่องดื่ม K: ด้านอาหาร/เครื่องดื่ม K: สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน K: การบริการตามมาตรฐาน S: รับรายการอาหารได้ถูกต้อง S: เสริฟตามความต้องการของงาน S: แนะนำรายการอาหาร S: ประสานงานภายใน/ภายนอก A: เข้าใจยอมรับความแตกต่าง A: มีน้ำใจช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ A: มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด A: มีความสุภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี
	การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล K: การปรับใช้องค์ประกอบ/ผสมผสาน/จับคู่ K: การวางแผนการเดินทาง/โลจิสติกส์/ปลอดภัย K: เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ซ้ย่อยอื่นๆ K: เกี่ยวกับการดำเนินโครงการตามแผน S: การจัดข้อพิพาทให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี S: การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้ A: มีประสบการณ์ทำงาน	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ K: ราคาตัวเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน
<p>A: มีความสามารถในการปรับตัวได้</p> <p>A: มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย</p> <p>A: มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม</p> <p>A: มีจิตบริการ บริการด้วยใจ</p> <p>A: มีเชี่ยวชาญปัญหา ไหวพริบ คิดโต้ตอบได้</p>	<p>A: มีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม</p> <p>A: กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ</p> <p>A: มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ</p>	<p>K: ระบบสำรองตัวเครื่องบิน</p> <p>K: โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน</p> <p>K: ระบบการสำรองห้องพัก</p>
	<p>การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า</p>	<p>S: การใช้ภาษาอังกฤษ</p>
	<p>K: งานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า</p>	<p>S: การประสานงาน</p>
	<p>K: ความต้องการของลูกค้า</p>	<p>S: การออกแบบและทำงานเอกสารได้</p>
	<p>S: ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี</p>	<p>S: การพิมพ์ติดสัมผัส</p>
	<p>S: การสื่อสาร/ชัดเจน/เข้าใจง่าย</p>	<p>A: ความอดทนต่อแรงกดดันสูง</p>
	<p>A: มีประสบการณ์ในธุรกิจการจัดนิทรรศการ</p> <p>A: มีเครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายทางวิชาชีพ</p>	<p>A: ความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร</p> <p>A: มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ</p> <p>A: มีไหวพริบ ช่างเจรจา</p>
<p>*ความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>K: จิตวิทยา การตลาดเน้นพฤติกรรมผู้บริโภค</p> <p>S: การสื่อสารด้วยภาษาอื่น เช่น ภาษาจีน</p> <p>และความสามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่</p> <p>A: มีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างและใช้งานได้จริง</p>	<p>การจัดกิจกรรมพิเศษ</p>	<p>ตำแหน่ง พนักงานขาย</p>
	<p>K: ลักษณะของกิจกรรมพิเศษ</p> <p>K: โครงการกิจกรรมพิเศษ</p> <p>S: ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>S: สร้างงานตรงความต้องการลูกค้า</p> <p>A: มีประสบการณ์ทำงาน</p> <p>A: มีความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม</p>	<p>K: การจัดการการขาย</p> <p>K: สินค้า/บริการจัดนิทรรศการ</p> <p>K: การตลาดเบื้องต้น</p> <p>K: กำไร/กำหนดราคาเบื้องต้น</p> <p>S: การตัดสินใจใต้สถานการณ์ต่างๆ</p> <p>S: การขจัด/ความขัดแย้ง</p>

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน
		S: การสรุปงานนำเสนอความต้องการลูกค้า S: การใช้คอมพิวเตอร์ ออนไลน์ และออฟไลน์
	<p>*ความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>1. การประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ K: ระบบโลจิสติกส์ต่าง ๆ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พฤติกรรมผู้บริโภค</p> <p>2. ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล A: มีความมั่นใจในตนเอง รักและภูมิใจในอาชีพ</p> <p>3. ธุรกิจงานการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ K: โลจิสติกส์ ข้อกำหนดกฎหมายทั่วไป และความรู้พื้นฐานระบบสาธารณูปโภค S: บุคลิกภาพความสามารถในการควบคุมอารมณ์และเข้าใจความแตกต่างของผู้คน การจัดการข้อพิพาทลดความขัดแย้ง</p> <p>4. ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ K: การจัดการและงบประมาณ</p>	<p>A: มีความอดทนรับผิดชอบ A: มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย A: สามารถในการขาย / เปิด-ปิดการขาย A: มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ</p> <p>ตำแหน่ง กราฟฟิคดีไซน์</p> <p>K: พื้นฐานการตลาดใช้ออกแบบ K: การถอดแบบ/ประเมินราคา K: พื้นฐานด้านศิลปะจัดทำสื่อ K: ด้านออกแบบ/ทันเหตุการณ์ S: การนำเสนองานทั้งภาษาไทย/อังกฤษ S: วิเคราะห์ ประยุกต์ ตอบโจทย์ S: การใช้โปรแกรมพื้นฐาน/สำเร็จรูป S: การควบคุมการออกแบบและการผลิต A: มีความรับผิดชอบสูง อดทน A: มีความคิดสร้างสรรค์ A: มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ A: มีความขยันในการฝึกฝน</p>

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม

ไมซ์

การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ช่วงที่กำลังศึกษาในสถานศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน และการพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน ช่วงที่อยู่ในสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน

1. การพัฒนาจากการศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace)

1.1 ด้านการกระบวนการเรียนการสอน เป็นการสร้างการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาทุนมนุษย์ ส่งผลให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะตามที่ผู้ประกอบการต้องการ กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรมีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้เรียนในระดับสูงมากที่สุด ประกอบด้วย การส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตน เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้ มีไหวพริบคล่องแคล่ว สร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม การจัดการความขัดแย้งในการทำงาน มีการฝึกงาน/ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนต้องเน้นการปฏิบัติงานจริง การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน และจัดหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ เน้นผลลัพธ์ของสมรรถนะที่ต้องการ มีการประเมินหลักสูตรที่ดี เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของหลักสูตรตามต้องการ อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญมากในการพัฒนาผู้เรียน คือ คุณภาพของอาจารย์ผู้สอน กระบวนการเรียนการสอนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา มีระดับความเห็นสูงมาก โดยรายการที่มีระดับความเห็นสูงมาก ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ การฝึกงาน/ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตน ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูป ทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ และทักษะทำงานเป็นทีม

1.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตร เป็นเนื้อหาวิชาของรายวิชาต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนการสอนในการพัฒนาผู้เรียน ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับสูง ประกอบด้วย มีความรู้ในสาขาวิชา อุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ ทันสมัยเป็นสากลและเหมาะสมต่อสถานการณ์ การบริหารจัดการ การตลาด จิตวิทยา เทคนิคการนำเสนอ วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ การบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ความรู้ด้านการสื่อสาร ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความรู้

พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ความรู้ของโม้และความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอที่ผู้เรียนจะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและต่อยอดการเรียนรู้ได้ในอนาคต เนื้อหาหลักสูตรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่มีระดับความเห็นสูงถึงสูงมาก โดยรายการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสูงมาก ได้แก่ เนื้อหาความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมโม้อย่างแท้จริงและเป็นระบบ เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

2. การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน (Workplace)

2.1 ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) มีผลต่อพัฒนาทุนมนุษย์ในบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตามที่ต้องการมากที่สุด โดยใช้วิธีการที่หลากหลายผสมผสานกัน ขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุด คือ ระบบพี่เลี้ยงช่วยสอนงานและแนะนำการทำงาน ทำให้พนักงานใหม่ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และตามด้วยวิธีการสอนงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน เมื่อพนักงานทำงานไประยะหนึ่งและสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง จะใช้วิธีการให้คำปรึกษาให้เกิดความกระจ่างและชัดเจนในการทำงาน ส่วนการมอบหมายงานนั้น เป็นวิธีการพัฒนาเพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถ เกิดการสร้างสรรคงานใหม่ และการหมุนเวียนงานมักใช้เฉพาะกับตำแหน่งงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานมีผลต่อการพัฒนาในระดับสูงถึงสูงมาก และรายการที่มีระดับความเห็นสูงมาก ได้แก่ การสอนงานเพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน

2.2 ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) เป็นรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไม่ช้่นน้อยกว่าแบบเรียนรู้จากการทำงาน แต่พบว่าเป็นรูปแบบที่องค์กรยังนิยมใช้อยู่ โดยวิธีการที่เห็นว่าส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรไม่ช้่น ประกอบด้วยรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ เข้าร่วมการบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ หรือมีผู้เชี่ยวชาญมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแบบมีการฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมติ การใช้กรณีศึกษาการฝึกให้วิเคราะห์สถานการณ์ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และการศึกษาดูงาน การเข้าฟังบรรยาย สัมมนา ประชุม รูปแบบการอบรมนอกสถานที่ทำงานมีผลต่อการพัฒนาในระดับสูง และรายการที่มีระดับความเห็นระดับสูง ได้แก่ การศึกษาดูงานเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้นและเครือข่าย การใช้กรณีศึกษาเพื่อฝึกวิเคราะห์วิจารณ์พิจารณาและการตัดสินใจแก้ไข้ปัญหา การแสดงบทบาทสมมติเพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง การอบรมเชิงปฏิบัติการ เข้าร่วมการบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่

2.3 การศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหลังจากที่เข้าสู่ระบบการทำงานแล้วส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะน้อยกว่ารูปแบบอื่น แต่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าทางอาชีพมากกว่า และการศึกษาต่อที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการสูง คือ ศึกษาต่อในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานวิชาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เพราะจะเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรระดับปฏิบัติการได้ดีขึ้น ส่วนศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นวิธีที่ช่วยลดจุดอ่อนหรือเพิ่มสมรรถนะที่ต้องการในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะด้านภาษา ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร โดยการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหลังจากที่เข้าสู่ระบบการทำงานแล้ว ส่งผลต่อการพัฒนาในระดับปานกลางเท่านั้น และการศึกษาต่อที่มีระดับความเห็นสูง มีเพียงรายการการศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่เท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ดังนี้ 1) สถาบันการศึกษาควรมีการจัดทำหลักสูตรวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ควรมีการออกแบบหลักสูตรที่เน้นพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้วิธีการจัดการศึกษาแบบเรียนรู้จากการลงมือทำ (Active Learning) การจัดการศึกษาแบบเรียนรู้จากการใช้โครงงานเป็นฐาน (Project Base Learning) เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เน้นผลลัพธ์ของสมรรถนะที่ต้องการ (Outcome Learning) ควรมีการประเมินหลักสูตรที่เข้มแข็ง นอกจากการพัฒนาหลักสูตรแล้ว ต้องมีการพัฒนาอาจารย์ในหลักสูตรวิชาชีพด้วย และสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ 2) การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน แนะนำวิธีการระดมสมอง การประชุมสรุปงานเพื่อหาข้อสรุปและแนวปฏิบัติที่ดี 3) อนาคตควรมีการจัดมาตรฐานฝีมือแรงงาน กรอบคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาอาชีพวิชาชีพ เพื่อการประเมินหรือรับรองศักยภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงาน

ตารางที่ 38 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เรียงตามลำดับจากความคิดเห็นมากที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน

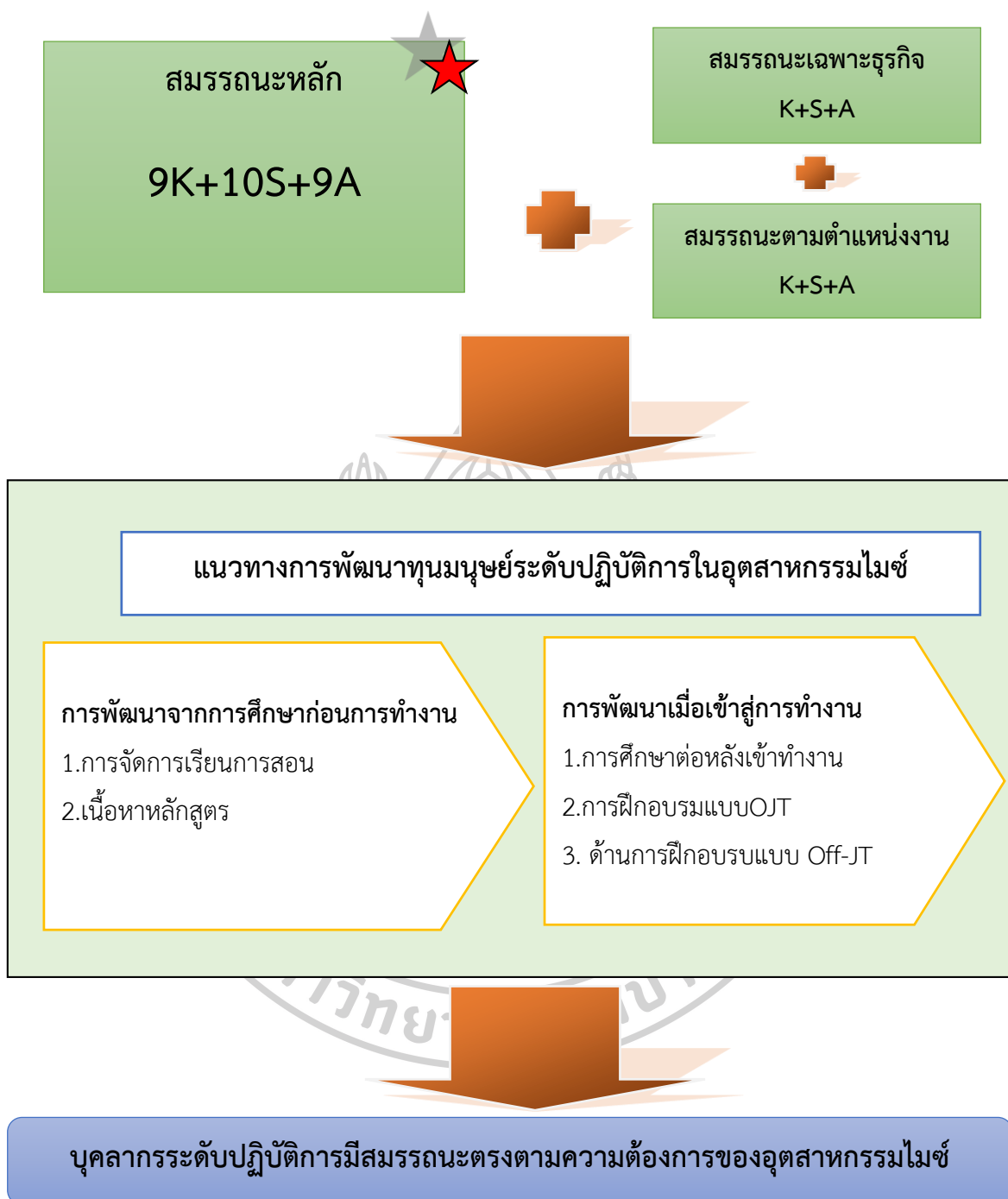
องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	
การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน	
ด้านเนื้อหาหลักสูตร	มีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ
	สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ
	ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
	ต้องทันสมัย เป็นสากล และเหมาะสมสถานการณ์โลก
	มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย
	ความรู้ด้านการตลาด จิตวิทยา กฎหมาย โลจิสติกส์ การจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย
ด้านรูปแบบ/วิธีการเรียนการสอน	มีการฝึกงาน/ ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ
	มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตน
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้
	มีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ และทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์	
	มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทย
*ความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ 1. หลักสูตรไมซ์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน 2. หลักสูตรที่เน้นพัฒนาสมรรถนะ 3. การประเมินหลักสูตรที่เข้มแข็ง 4. การพัฒนาอาจารย์ในหลักสูตรไมซ์ 5. ความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	
การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน	
ด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรม หลักสูตรที่สนใจแม้ไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
ด้านการฝึกอบรมจากการทำงาน	การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน
	การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน
	การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน
	การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานรูปแบบใหม่
	การหมุนเวียนงาน เพื่อให้การเรียนรู้ลักษณะงานที่หลากหลาย
	*ความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ การระดมสมอง การประชุมสรุปงานเพื่อหาข้อสรุปและแนวปฏิบัติที่ดี
ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน	การศึกษาดูงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ได้เห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย
	การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์วิจารณ์ พิจารณาและการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา
	การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัส ประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง
	การบรรยาย ประชุม สัมมนากับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน
	การบรรยาย ประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติ

3. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากผลการศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ พบว่าสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการและให้ความสำคัญอย่างมากที่สุด คือ สมรรถนะหลัก บุคลากรที่มีสมรรถนะหลักด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะตามที่ต้องการของอุตสาหกรรมไมซ์ จะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะหลักเป็นอันดับแรก ส่วนสมรรถนะเฉพาะธุรกิจและสมรรถนะตามตำแหน่งงานเป็นสมรรถนะที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละธุรกิจและตำแหน่งงานนั้น เป็นส่วนที่บุคลากรของธุรกิจและตำแหน่งงานนั้น ๆ ควรจะมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก ดังนั้น แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ จึงสามารถสรุปเป็นภาพที่ 35 คือ ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ และภาพที่ 36 คือ การนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ มาใช้ประโยชน์โดยใช้ชุดช่องว่างของสมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนาของธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เป็นตัวอย่างแสดงองค์ประกอบในการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการ





ภาพที่ 32 ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ช่องว่างสมรรถนะ : KSA

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะเฉพาะธุรกิจ	สมรรถนะตามตำแหน่งงาน
<p>ด้านความรู้ 1.การบริหารจัดการ 2.ผลิตภัณฑ์หรือบริการ 3.แนวโน้มอุตสาหกรรม/การแข่งขัน 4.วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ 5. เหตุการณ์ข่าวสารบ้านเมือง 6. จิตวิทยา โลจิสติกส์</p> <p>ด้านทักษะ 1.ภาษาอังกฤษ 2.การคิดเป็นตรรกะ คิววิเคราะห์ 3.ทำงานเป็นทีม 4.การสื่อสารกระชับ ชัดเจน 5.การประสานงาน 6. การแก้ไขปัญหา</p> <p>ด้านคุณลักษณะ 1. ทศนคติเชิงบวกในการทำงาน 2.ประณีตรอบคอบ 3.ช่างสังเกต และใส่ใจ 4.การปรับตัว 5.มุ่งมั่นบรรลุเป้าหมาย 6. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</p>	<p>ด้านความรู้ 1.การปรับใช้องค์ประกอบ/ผสมผสาน/จับคู่ 2.การวางแผนการเดินทาง/โลจิสติกส์/ปลอดภัย 3. อุตสาหกรรมไม่ช้อย่อยอื่น ๆ 4.การดำเนินโครงการตามแผน</p> <p>ด้านทักษะ 1.การจัดซื้อพิพาทให้เกิดผลปฏิบัติที่ดี 2. การสื่อสารให้คล้อยตามความคิดได้</p> <p>ด้านคุณลักษณะ 1. มีประสบการณ์ทำงาน 2. ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3. กล้าแสดงออกนำเสนอได้สุภาพ 4. มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ</p>	<p>ด้านความรู้ 1.ราคาตัวเครื่องบิน/เข้าใจเงื่อนไข 2.ระบบสำรองตัวเครื่องบิน 3.พื้นฐานด้านศิลปโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 4. กระบวนการสำรองห้องพัก</p> <p>ด้านทักษะ 1. การใช้ภาษาอังกฤษ 2. การประสานงาน 3.การออกแบบและทำงานเอกสารได้ 4.การพิมพ์ดีดสัมผัส</p> <p>ด้านคุณลักษณะ 1.ความอดทนต่อแรงกดดันสูง 2.ความละเอียด รอบคอบด้านเอกสาร 3. มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ 4. มีไหวพริบ ช่างเจรจา</p>

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์

การพัฒนาจากการศึกษาก่อนการทำงาน (before workplace)	การพัฒนาเมื่อเข้าสู่การทำงาน (workplace)
<p>1.ด้านการกระบวนกรเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสอนจัดการเรียนการสอนต้องเน้นพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานจริง การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน/กิจกรรมและการใช้ทักษะเป็นฐาน เน้นเสริมทักษะ/คุณลักษณะที่เหมาะสม การวัด/ประเมินที่ดี -คุณภาพของอาจารย์ <p>2.ด้านเนื้อหาหลักสูตร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา และควรเพิ่มมาตรฐานผลการเรียนรู้ ด้านทักษะพิสัย - จัดทำเนื้อหาหลักสูตร โดยพิจารณาสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการ - มีระบบการประเมินผลที่ดี 	<p>1. การฝึกอบรมแบบ OJT วิธีการ/กิจกรรม การสอนงาน การให้คำปรึกษา การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยสอนงานและแนะนำการทำงาน การมอบหมายงาน การระดมสมอง การประชุมสรุปงาน</p> <p>2.การฝึกอบรมแบบ Off-JT วิธีการ/กิจกรรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ เข้าร่วมบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ แบบมีการปฏิบัติ (work shop) การแสดงบทบาทสมมติ การใช้กรณีศึกษา ฝึกให้วิเคราะห์สถานการณ์ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และการศึกษาดูงาน</p> <p>3.การพัฒนาจากการศึกษาต่อหลังเข้าทำงาน</p> <p>เพื่อความความก้าวหน้าทางอาชีพ/ลดจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ศึกษาต่อในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานวิชาชีพที่ปฏิบัติอยู่ -ศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในหลักสูตรที่ส่งเสริมสายงาน เช่น ทักษะด้านภาษา ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร บุคลิกภาพ

ภาพที่ 33 ตัวแบบสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมไมซ์ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์” ผู้วิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจนอกเหนือจากสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการและแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมไมซ์แล้ว คือ จากการศึกษาสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการนั้น พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ มุ่งเข้าไปที่การขาดแคลนในระดับอาชีวศึกษาแต่จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลับพบว่า คุณสมบัติของแรงงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่องค์กรต้องการส่วนใหญ่ คือ วุฒิระดับปริญญาตรี และเมื่อองค์กรรับบุคลากรระดับปฏิบัติการเข้าไปทำงานแล้ว แม้ว่าส่วนใหญ่บุคลากรเหล่านั้นจะมีวุฒิปริญญาตรีตามต้องการ แต่สมรรถนะกลับไม่ตรงตามต้องการทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมไมซ์มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะ สามารถทำงานในเชิงปฏิบัติการได้ดี และขณะเดียวกันต้องมีวุฒิภาวะในการทำงานเชิงบริหารจัดการด้วย นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังมีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

สถานการณ์การขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 90 มีความต้องการรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ และใช้ระยะเวลาในการสรรหากว่าจะได้บุคลากรที่ตรงตามต้องการเฉลี่ยประมาณ 6-9 เดือน ส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่จบวุฒิการศึกษาที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ปัจจุบันการรับพนักงานเข้ามาเกินกว่าร้อยละ 50 มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ยังไม่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากบุคลากรที่มาสมัครงานส่วนใหญ่ไม่จบในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ สอดคล้องกับงานของ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2557) ได้ทำศึกษาเรื่อง “แรงงานไทยในบริบทใหม่ : การเรียนสายอาชีพเพื่อชาติ” พบว่า ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะขาดแคลนแรงงาน (หาบรรจุไม่ได้ใน 6 เดือน) ต่อเนื่องมายาวนาน เนื่องจากความต้องการความต้องการแรงงานเกินขีดความสามารถในการเพิ่มขึ้นของกำลังแรงงานของไทย และการผลิตบุคลากรของสถาบัน การศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการโดยเฉพาะในสาขาขาดแคลน สังเกตได้จากจำนวนผู้ว่างงานที่มีสัดส่วนมากกว่าจำนวนที่ขาดแคลนในทุกระดับการศึกษา ทั้งนี้การศึกษาของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2553) กล่าวไว้ว่า การผลิตกำลังคนที่อ้างอิงกับความต้องการของประเทศ ทำให้เกิดภาวะคนว่างงานพร้อมกับการขาดแคลนกำลังคน ส่งผลให้บางอุตสาหกรรมขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมไมซ์ จากการศึกษาของอเด็คโก้ประเทศไทย (2557) พบว่ากลุ่มประเทศสมาชิกในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาความ

ไม่สอดคล้องของคุณสมบัติของแรงงานกับความต้องการของนายจ้าง เนื่องจากตลาดแรงงานมีความต้องการจำนวนแรงงานในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอาชีวะมากที่สุด แต่จำนวนผู้เข้าศึกษากลับมีแนวโน้มลดลงโดยมีผลมาจากปัจจัยทางด้านค่านิยมในการเรียนสายสามัญมากกว่าสายอาชีพ

นอกจากนี้ยังพบว่าสาเหตุที่แรงงานที่เข้ามาในอุตสาหกรรมไมซ์มีจำนวนน้อย และยังมีคุณลักษณะที่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ เนื่องจากประเทศไทยยังมีหลักสูตรที่เปิดสอนสาขาที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรงไม่มากนัก จึงต้องใช้แรงงานที่จบจากสาขาวิชาที่ใกล้เคียงกัน แทน และสถาบันการศึกษาผลิตแรงงานที่ไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้คนที่เข้ามาทำงานไมซ์บางส่วนไม่มีความรู้ด้านไมซ์อย่างแท้จริง ไม่เข้าใจลักษณะการทำงานไม่ได้รับการฝึกทักษะที่จำเป็นก่อนเข้าสู่กระบวนการทำงาน ทำให้อัตราการหมุนเวียนค่อนข้างสูง ซึ่งพบว่ายุทธศาสตร์เร่งด่วนในนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการแก้ไขและพัฒนาการศึกษาไทยให้สอดคล้องกับปัญหาเรื่องการผลิตกำลังคน คือ การขาดแคลนกำลังแรงงานสายวิชาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงานยังเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ การผลิตบัณฑิตไม่เป็นไปตามความต้องการประเทศและยังขาดงานวิจัยที่สร้างศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญอย่างจริงจัง นอกจากนี้ พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะและการศึกษาอาชีพเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า ประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตบุคลากรที่จะตรงตามความต้องการในตลาดแรงงานของประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพที่มีทักษะพื้นฐาน ทักษะเชิงเทคนิคในการทำงาน และมีผลิตภาพสูง ซึ่งผู้ประกอบการมีความคาดหวังว่าแรงงานที่เข้ามามีคุณภาพและมีความพร้อมในการทำงาน แต่ปัจจุบันกลับพบว่าสถาบันการศึกษาไม่สามารถสร้างแรงงานที่มีความพร้อมในการทำงานได้ทันที

2. สมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการและของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

2.1 สมรรถนะของบุคลากร คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตลอดจนประสบการณ์ที่สั่งสมจนเป็นทุนมนุษย์เกิดเป็นศักยภาพหรือทรัพยากรที่มีคุณค่าสร้างมูลค่าและความสามารถทาง การแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการไมซ์นั้น มุ่งเน้นไปที่สมรรถนะหลัก ส่วนสมรรถนะเฉพาะธุรกิจของทั้ง 4 ธุรกิจ ส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกับสมรรถนะหลัก จะมีข้อแตกต่างกันบ้างในส่วนของคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละธุรกิจหรือตำแหน่งงาน แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรมีสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้านตรงตามความต้องการก็จะสามารถทำงานได้ในทุกธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ และสมรรถนะทั้ง 3 ด้านนั้น พบว่า ด้านคุณลักษณะสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์มีลักษณะเฉพาะ มีความหลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีคุณภาพ มีกำลังซื้อสูง และต้องการงานบริการดีมีคุณภาพแตกต่างจากงานบริการทั่ว ๆ ไป ดังนั้น สมรรถนะของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

มากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับนักเดินทางกลุ่มนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรารณณ์ สุรกี และ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556) พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะที่สะสมมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมไม่ช้มากกว่าการใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาจากทฤษฎี หรือจากการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับแนวคิดของ David McClelland (1973) and Lyle M. Spencer, Jr., and Signe M. Spencer (1993) ซึ่งกล่าวไว้ว่า สมรรถนะของบุคคลเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็ง แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งเปรียบเหมือนสมรรถนะขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน นั่นคือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งสังเกตเห็นได้ง่ายและสามารถพัฒนาได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือ คุณลักษณะ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างและโดดเด่นจากคนอื่น ดังนั้น สมรรถนะด้านคุณลักษณะจึงทำให้บุคคลใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ทำงานให้เกิดความสำเร็จสูงกว่ามาตรฐาน ซึ่งสมรรถนะด้านคุณลักษณะนี้จะมองเห็นได้ยากและต้องใช้เวลาในการพัฒนา แต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ช้

อย่างไรก็ตาม บุคลากรระดับปฏิบัติการไม่ช้ต้องมีสมรรถนะครบถ้วนทั้ง 3 ด้าน คือ มีความรู้ที่เพียงพอ มีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานไม่ช้ และที่สำคัญ คือ ต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สามารถบูรณาการนำเอาองค์ความรู้และทักษะที่สั่งสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ผลการวิจัยกลับพบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ช้มีสมรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการทุกด้าน บำเพ็ญ ไหมตรีโสภณ และคณะ (2556) ชี้ให้เห็นว่า จากผลการศึกษาด้านสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่า ผลการประเมินสมรรถนะ 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป ในภาพรวมสมรรถนะปัจจุบันของกำลังคนต่ำกว่าที่คาดหวัง และผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับเรื่องสมรรถนะของบุคลากรทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เนื่องจากไม่ว่ากำลังคนจะมีความสามารถหรือมีความรู้มากเพียงใดก็ตาม แต่หากมีข้อบกพร่องเรื่องทักษะและคุณลักษณะที่ดี เช่น บุคลิกลักษณะ ความรู้รอบตัว การตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้มีใจรักบริการ จะทำให้บุคคลนั้นเสียโอกาสในการทำงานและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

2.2 สมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ช้
บุคลากรต้องมีทั้งความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไม่ช้ และความรู้เฉพาะตำแหน่งงานอย่างเพียงพอ สามารถนำมาบูรณาการเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืน นำมาใช้ประกอบกันเพื่อการทำงานตามตำแหน่งงานของตนเองในอุตสาหกรรมไม่ช้ได้อย่างดี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรู้ในเรื่องต่าง ๆ คือ ความรู้ด้านการบริหารจัดการเบื้องต้น ความรู้พื้นฐานด้านการตลาด การจัดการและการเงิน เพื่อนำไปใช้ในการบริการจัดการ การจัดทำโครงการ วางแผนงาน และ

งบประมาณ เนื่องจากงานไมซ์ เป็นงานที่มีข้อจำกัดในการทำงานทั้งเรื่องของเงินเวลา ความแม่นยำ และงบประมาณ ต้องการความสมบูรณ์แบบไม่ประสงค้ให้เกิดความผิดพลาดเลย ดังนั้น ความรู้ด้านการบริหารจัดการจึงเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ทักษะการทำงานที่จำเป็นต่อการทำงานไมซ์ได้ในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pi-feng Hsieh (2013) เรื่อง การวางแผนหลักสูตรไมซ์สำหรับการศึกษา แบบต่อเนื่อง พบว่า โปรแกรมที่มุ่งการวางแผนในไมซ์ ให้ความสำคัญกับกลุ่มความรู้ด้านการบริหาร เบื้องต้นและการวิเคราะห์อุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด ประกอบด้วย 2 เรื่อง คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ และการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม ซึ่งกลุ่มความรู้นี้เปรียบเสมือนเป็นการปฐมนิเทศแนะนำให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม การประชุมการจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรม รวมถึงผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ไปวิเคราะห์และนำมาใช้วางแผนงานและดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากความรู้ด้านการบริหารจัดการแล้ว ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริง เช่น ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ ลักษณะและวัตถุประสงค์ของการจัดงาน ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์เป็นงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ลูกค้าที่เดินทางมาใช้บริการมีความหลากหลายและแตกต่างทั้งภาษาและวัฒนธรรม การที่บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง มีความรอบรู้และเข้าใจในความแตกต่างดังกล่าว จะทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและสถานการณ์ต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมไมซ์ด้วย เพื่อนำไปใช้ในการปรับตัวและวางแผนให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และผู้ประกอบการเสนอแนะว่าควรเพิ่มความรู้อื่นๆ ด้านข้อกำหนดกฎหมาย ความปลอดภัย โลจิสติกส์ และจิตวิทยา สอดรับกับงานวิจัยของ Nolan et al. (2010) เรื่อง ความต้องการสมรรถนะในธุรกิจโรงแรมของชาวไอร์แลนด์ในมุมมองของผู้ว่าจ้างและผู้สำเร็จการศึกษา พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่สำคัญ คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า/แขกผู้เข้าพัก เช่น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและการตระหนักถึงวัฒนธรรม 2) ความรู้ด้านการจัดการ สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานรวมถึงการจัดการกับตนเองได้ด้วย เช่น การจัดการเวลาเพื่อให้ได้ผลิตภาพตามเป้าหมาย การควบคุมความต้องการที่หลากหลายและการจัดลำดับงาน 3) ความรู้ด้านเทคนิคและการดำเนินงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและ/หรือบริการ การบ่งชี้ปัญหาในการดำเนินงาน และการจัดการการดำเนินงานในส่วนรับรองลูกค้า 4) การจัดการด้านการเงิน/รายได้ เช่น การวางแผนและงบประมาณ เทคนิคการติดตามการเงิน การจัดการและปรับปรุงรายได้ และงานวิจัยของ Jauhari (2006) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของอาชีพในอุตสาหกรรมบริการในมุมมองของอินเดีย ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจที่สำคัญในอาชีพทางด้านอุตสาหกรรมบริการ ประกอบด้วย ความเข้าใจปัญหาของ

ลูกค้า ความไวในการตอบสนองประเด็นปัญหาของลูกค้า ความเข้าใจถึงความเป็นโลกาภิวัตน์ในเรื่องของความหลากหลายแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ความเข้าใจในการจัดการต้นทุน ความเข้าใจในเรื่องผลกำไรและการคืนทุน ความสามารถในการเข้าใจแนวโน้มทางการตลาด ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ความมุ่งมั่นในการทำงาน นอกจากสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่บุคลากรไมซ์ทุกคนจำเป็นต้องมีแล้ว ยังมีความรู้เฉพาะตำแหน่งงานที่บุคลากรนั้น ๆ ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะตำแหน่งงานตามสาขาอาชีพที่จะนำพาศักยภาพและองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ

2.3 สมรรถนะด้านทักษะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ทักษะที่สำคัญมากที่สุด คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม รองลงมา ได้แก่ ทักษะการสื่อสารและนำเสนอที่กระชับชัดเจนทั้งการฟัง การพูด และการเขียน การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน การคิดที่เป็นตรรกะ การวิเคราะห์และการแสวงหาข้อมูลนำไปสู่การตัดสินใจ การเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า และการจัดการกับสถานการณ์การขัดแย้ง สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Shariff N. M. et al. (2014) เรื่อง สมรรถนะของผู้ที่สำเร็จการศึกษา ด้านท่องเที่ยวและการโรงแรม : การรับรู้และความคาดหวังของมาเลเซีย พบว่า ความคาดหวังของผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่อสมรรถนะของผู้จบการศึกษาสูงสุด คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความคาดหวังของผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมหวังว่าผู้สำเร็จการศึกษาพึงมีก่อนเข้าทำงานสูงสุด คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และงานวิจัยของ วิโรจน์ ระจิตดำรงค์ (2554) เรื่อง ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ทักษะสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลากร คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความยืดหยุ่นในการทำงาน การสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจนและการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ Vance et al. (2011) ศึกษาเรื่อง การสร้างขีดความสามารถระดับโลก โดยผ่านคอร์สการเรียนที่ฝึกประสบการณ์ด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวนานาชาติ พบว่า ทักษะสำคัญในการเพิ่มความสามารถ คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการแก้ปัญหา การจัดการตนเอง การปรับตัวและความสามารถในการสร้างทีมงานจากหลายเชื้อชาติ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและความไม่แน่นอน การตอบสนองต่อการแข่งขันที่แตกต่างและสภาวะแวดล้อมทางการเมือง การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารทั้งการเขียน การพูด และการประสานงาน

2.4 สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นว่ามีสำคัญอย่างมาก เนื่องจากคุณลักษณะของบุคคลส่งผลกระทบต่อลักษณะการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะงานไมซ์ที่ส่วนใหญ่ใช้ความสัมพันธ์ของการบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะ

ของ (David L. Loudon and Albert J. Della Bitta, 1993) ที่กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เฉพาะตัวและแตกต่างกัน ทำให้บุคลากรมีคุณลักษณะโดดเด่นหลากหลายอย่าง มีลักษณะเฉพาะส่งผลต่อคุณภาพของงาน โดยเฉพาะงานไมซ์ที่ต้องการความแตกต่างและความน่าประทับใจ คุณลักษณะที่สำคัญต่อการทำงานไมซ์มากที่สุด จึงเป็นเรื่องของการมีจิตบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความอดทนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ความสำคัญรองลงมา คือ มีบุคลิกภาพที่ดี มีเขavnปัญญาไหวพริบ มีความช่างสังเกต ละเอียดลอบรอบคอบ มีความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณ ทำงานอย่างมีเป้าหมายและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ สุรภี และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556) เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล พบว่า คุณลักษณะของพนักงานที่สำคัญ คือ การมีจิตบริการ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุข สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เป็นคุณลักษณะที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยมาช้านานเป็นข้อได้เปรียบทำให้อุตสาหกรรมไมซ์ของไทยมีจุดเด่น สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ในการศึกษา เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญ คือ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยคุณลักษณะเหล่านี้ทำให้บุคลากรระดับปฏิบัติการไมซ์สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข แม้ว่างานไมซ์จะต้องพบปะกับลูกค้าที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานที่มีความกดดันภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่ความมุ่งมั่นตั้งใจและความรักในงานบริการ ทัศนคติที่ดี ความซื่อสัตย์ต่องาน จะสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ความประทับใจและการกลับมาใช้บริการของลูกค้า

3. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ทุนมนุษย์ คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่สั่งสมอยู่ในตัวบุคลากร สมรรถนะเหล่านี้จะสั่งสมมาจากพื้นฐานของการอบรมจากครอบครัว การศึกษา การปฏิบัติ การฝึกอบรม และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นบุคลากรนั้น ๆ มีสมรรถนะตามท้องที่ความต้องการและสร้างคุณค่าให้องค์การ ถือได้ว่าบุคคลนั้นเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญในองค์การ สอดรับกับแนวคิดทฤษฎีฐานทรัพยากรที่เปรียบ “มนุษย์” เสมือนทรัพยากรที่ทำให้้องค์การมีความโดดเด่นและแตกต่าง สร้างคุณค่าและความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (Barney, 2011) ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการให้สอดคล้องกับลักษณะของอุตสาหกรรมไมซ์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

3.1 ด้านการศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน เนื้อหาและรายวิชาในหลักสูตรส่งผลต่อการพัฒนาในระดับมาก โดยทุกสถาบันการศึกษาต้องมีการจัดทำหลักสูตรตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิสาखाวิชาต่าง ๆ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ทั้งนี้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการเรียนการสอนมากที่สุด ในการพัฒนาให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามที่ต้องการ เนื่องจากกระบวนการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่อาจารย์และสถานศึกษาสามารถออกแบบการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีพัฒนาการจนเกิดเป็นความรู้ที่แท้จริง เกิดทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ได้ กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีบุคลิกภาพ และทักษะที่เหมาะสมกับวิชาชีพ เช่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้สารสนเทศ มีจิตบริการ การทำงานเป็นทีม มีการฝึกงาน/ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในเรื่องของคุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิ และสาขา/สาขาวิชาต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ สาขา/สาขาวิชาที่เน้นทักษะทางปฏิบัติต้องเพิ่มมาตรฐานผลการเรียนรู้ ด้านที่ 6 คือ ทักษะพิสัย ซึ่งหลักสูตรไมซ์ผู้ประกอบการมีความคาดหวังว่าผู้ที่จบหลักสูตรนี้มาจะสามารถปฏิบัติงานได้จริงและผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการฝึกปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน และจากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่าหลักสูตรต่าง ๆ ที่เปิดสอนในสถาบันการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาส่วนใหญ่จะมีรายวิชาฝึกงาน โครงการสหกิจ หรือฝึกประสบการณ์ แต่อาจจะไม่เพียงพอต่อความคาดหวังของผู้ประกอบการ จึงควรเพิ่มมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะพิสัยในรายวิชาต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งด้านทักษะที่ต้องการเข้าไปในคุณสมบัติของนักศึกษาที่จบหลักสูตรไมซ์ นอกจากนี้ นิชาภา ยศวีร์ (2560) กล่าวว่า สสพ. โดยฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและผู้ประกอบการไมซ์ ได้ตระหนักว่าการศึกษาในสถานศึกษาและการฝึกอบรมนั้นจะสามารถพัฒนาสมรรถนะได้ จึงจัดให้มีวางแผนหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตรไมซ์ ให้มีมาตรฐานสากลมีความกระชับทันสมัยและสอดคล้องการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งจัดทำร่างคู่มือมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาไมซ์และอีเว้นท์ (มคอ.1) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและเกิดการต่อยอดเปิดเป็นสาขาวิชาไมซ์ อีกทั้งมีโครงการผลักดันและพัฒนา “อาชีพะ ฝีมือชน คนสร้างชาติ” ในคณะอนุกรรมการร่วมภาครัฐ

และเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา และ สสปน.ได้ร่วมพัฒนากลุ่มอาชีพใหม่ในระดับอาชีวศึกษา โดยมีแผนผลักดันให้มีการเปิดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาสาขาการจัดประชุม และนิทรรศการด้วย

3.2 รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ผู้รับผิดชอบรายวิชาควรต้องมีการพัฒนาวิธีการสอนให้ทันสมัยเน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงานจริง มีการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน/กิจกรรมและการใช้ทักษะเป็นฐาน สร้างการเรียนรู้ที่เกิดจากความคิดของตัวผู้เรียน และให้นักศึกษาได้ออกไปฝึกประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเด็กที่เรียนในหลักสูตรนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมิกา สุภาณี (2557) พบว่า การจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งผลต่อการพัฒนาพฤติกรรมการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชาการจัดแสดงสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เด็กเกิดความกระตือรือร้น การคิดวิเคราะห์ การสืบหาข้อเท็จจริง การสรุปประเด็น การสื่อสารที่ดี มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ นอกจากรูปแบบการเรียนการสอนแล้ว ผู้ประกอบการยังเห็นว่าคุณภาพและมุ่งมั่นตั้งใจจริงของอาจารย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนต้องมีความรู้ในอุตสาหกรรมไม่ใช้อย่างถ่องแท้ ต้องมีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมไม่ซ้ำ อาจารย์จะเป็นผู้สนับสนุนที่ดีให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาศมรรถนะต่าง ๆ ตามที่ต้องการ ทั้งนี้ในงานวิจัยของ ศศิธร โสภารัตน์ (2558) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโครงการบูรณาการไอซีที เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านไอซีทีสำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู พบว่า การจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (PBL) โดยใช้ไอซีทีได้พัฒนาทั้งผลการเรียนรู้และสมรรถนะหลัก ทั้งด้านความสามารถด้านการสื่อสาร ความสามารถในการคิด การแก้ปัญหา และการใช้ทักษะชีวิต นักเรียนสามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ สามารถรับรู้ การคิด การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบมีเหตุผล และบทบาทของครูและสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อการจัดการเรียนแบบโครงงาน ครูหรืออาจารย์ที่เลี้ยงจะต้องเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้อำนวยการความสะดวกและให้คำแนะนำอย่างเพียงพอในการสาธิตการฝึกปฏิบัติ และต้องเป็นผู้ควบคุมดูแลที่ดีด้วย ซึ่งบทบาทครูหรืออาจารย์ที่เลี้ยง และสภาพแวดล้อมในการฝึกปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะทั้งด้านความรู้และทักษะหลากหลายด้านให้กับผู้เรียน เช่น ความเป็นผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ด้านการฝึกอบรม ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไม่ซ้ำใช้ทั้งวิธีการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) การสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โดยมุ่งพัฒนาระดับตัวบุคคลก่อนนำไปสู่การพัฒนาระดับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ ลีโอนาร์ด เนดเลอร์

(1992) การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นกระบวนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากกิจกรรมการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา จากการวิจัยพบว่า วิธีการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) มีผล ต่อพัฒนาทุนมนุษย์ในบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีสมรรถนะตามต้องการมากที่สุด ซึ่งวิธีการที่ส่งผลต่อการพัฒนานั้น สามารถใช้ได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน องค์การไม่ได้ใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่งแต่จะใช้หลากหลายวิธีผสมผสานกัน โดยส่วนใหญ่จะเริ่มที่ การฝึกอบรมจากใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยสอนและแนะนำการทำงานในช่วงแรก ตามด้วยใช้วิธีการสอน งาน วิธีให้การให้คำปรึกษา และจะใช้วิธีการมอบหมายเมื่อต้องการให้พนักงานได้แสดงความสามารถ สร้างสรรค์งานใหม่ เพื่อการพัฒนาและประเมินศักยภาพของบุคลากร ส่วนการหมุนเวียนงานมักใช้ เฉพาะกับตำแหน่งงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญ ส่วนการพัฒนาพนักงานแบบOJT นิยมใช้กันมากใน องค์การที่ต้องการเน้นประสิทธิภาพการทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐาน (Skill Based) การใช้ OJT สามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานใหม่ ทำให้เกิดบรรยากาศการถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ช่วยลดช่องว่างของสมรรถนะของคนในองค์การด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณาริ โสภานุบุตร (2555) เรื่อง แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการ วิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามองค์ประกอบของกระบวนการการเรียนรู้ ควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและได้พัฒนา ตนเองตามความต้องการ เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กิจกรรมที่ส่งผลต่อการ พัฒนามากที่สุด คือ การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน และการมอบหมายงานจริงให้ปฏิบัติ ส่วนการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) แม้ว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ไม่น้อย แต่กลับพบว่าเป็นรูปแบบยังนิยมกันอย่างมาก เนื่องเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นการ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่ดีเกี่ยวกับงาน และสามารถจัดฝึกอบรมได้คราวละจำนวนมาก ต่างจาก OJT ที่เน้นเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม และจากการศึกษาของ สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล พบว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการ เน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และกระบวนการการพัฒนา ประกอบด้วย การฝึกอบรมทั้งแบบ OJT และ Off-JT เช่น การปฐมนิเทศ การบรรยาย การประชุม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษา ดูงาน การฝึกอบรมโดยการลงมือปฏิบัติงาน และการระดมสมอง การศึกษาและการพัฒนา ได้แก่ การส่งไปศึกษาต่อ การสอนงาน การหมุนเวียนงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ และได้ทราบถึงความสำคัญขององค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน รวมถึงรูปแบบและวิธีการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) และเชิงการบริหารจัดการ (Managerial Contributions) โดยนำองค์ความรู้มาใช้ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ ยกย่องศักยภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีความพร้อมทั้งด้านทางร่างกาย ทางจิตใจ และสติปัญญา มีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่เป็นมาตรฐานสากลและมีปริมาณที่เพียงพอต่อการเติบโต ส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสถานศึกษา

1) ด้านการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรไมซ์ สถานศึกษาที่มีความพร้อมควรปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรง โดยเฉพาะหลักสูตรระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ในการวางและออกแบบหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน ควรนำข้อมูลความต้องการสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ มาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดหลักสูตรและสร้างจุดเด่นของหลักสูตรด้วยการกำหนดโครงสร้างหลักสูตรไมซ์ให้มีความทันสมัยและเป็นสากล นอกจากต้องครบถ้วนตามมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาระดับต่าง ๆ แล้ว ต้องทบทวนให้มีรายวิชาในโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เช่น ด้านความรู้ ควรต้องมีความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ สถานการณ์แนวโน้มการตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารจัดการ วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ กฎหมายและข้อกำหนดพื้นฐาน โลจิสติกส์ ด้านทักษะควรเน้นการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การคิดวิเคราะห์ การทำงานที่หลากหลายและเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ การเจรจาต่อรอง การประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการความขัดแย้ง ด้านคุณลักษณะ มีจิตบริการ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความประณีตรอบคอบ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ช่างสังเกตและใส่ใจในงาน ซื่อสัตย์มีศีลธรรม มีเชาว์ปัญญา ไหวพริบ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และที่สำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับคนทำงานไมซ์ คือความสามารถในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาภายใต้กรอบ

ประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 และกรอบยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี เพื่อผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีคุณภาพ มุ่งผลิตแรงงานที่มีความรู้ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญและใฝ่เรียนรู้ ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้จะสามารถเติบโตเป็นหัวหน้า ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2) รูปแบบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรไมซ์ ควรจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนกับการทำงาน (Work-integrated Learning) มีการผสมผสานการเรียนรู้ในห้องเรียนกับประสบการณ์ทำงานทางวิชาชีพนอกห้องเรียน ซึ่งควรมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น ศึกษาจากการทำวิจัย การทำโครงการ การทำกิจกรรม การศึกษาดูงาน การทำงานเพื่อสังคม การทำงานในสถานประกอบการหรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามความเหมาะสม มุ่งให้ผู้เรียนมีประสบการณ์จริง มีการบูรณาการความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ที่ศึกษากับการปฏิบัติงานจริง และได้ฝึกฝนทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในระหว่างการศึกษา เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาจากการทำงานร่วมกันกับเพื่อนและอาจารย์ ฝึกฝนการมีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ จากการทำโครงการและกิจกรรมภายในและภายนอกสถานศึกษา เช่น การฝึกประสบการณ์การทำงาน โครงการสหกิจศึกษา โครงการจิตอาสา โครงการค่ายพัฒนา การสร้างเครือข่ายทางวิชาชีพ โดยมีการสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมหรือศึกษาดูงานในองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับไมซ์ เช่น โครงการเครือข่ายเยาวชนไมซ์ โครงการ MICE Academy Day ซึ่งจัดโดยสสพ. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่ในสายอาชีพไมซ์ และควรมีกำหนดสมรรถนะและมีวัดและการประเมินผล การเรียนรู้ (Outcome Learning) ของโครงการและกิจกรรมอย่างจริงจัง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่จบหลักสูตรไมซ์จะมีสมรรถนะครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

3) การจัดเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาสมรรถนะนั้น นอกจากต้องมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์แล้ว ปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติงานจริงให้สัมฤทธิ์ผล คือ ตัวผู้เรียนและผู้สอน โดยครู/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรไมซ์และผู้สอนเกี่ยวกับรายวิชาไมซ์ควรต้องมีประสบการณ์จริงในวิชาชีพที่ต้องสอน มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนกับการทำงาน เช่น การจัดให้มีสหกิจศึกษา (Cooperative Education) การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) การจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) ดังนั้น สถาบันการศึกษาต้องมีการสนับสนุนให้อาจารย์มีการพัฒนาตนเองทั้งการเข้าอบรมเพิ่มพูนประสบการณ์เกี่ยวกับไมซ์ การเพิ่มทักษะการสอนให้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคและวิธีการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ อันพึงประสงค์เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ ส่วนตัวผู้เรียนนั้นหลักสูตรต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในรายวิชาที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องออกไปเรียนรู้และฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติ เช่น จำนวนหน่วยกิต ความรู้ภาคทฤษฎี อาจมีการทดสอบ

ความพร้อมเบื้องต้น เพื่อให้ผู้เรียนที่ออกไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการมีความพร้อมในการทำงานส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริหารอุตสาหกรรมไม่ซ์

1) เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไม่ซ์เป็นไปตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ องค์กรควรให้ข้อมูลแก่บุคลากรว่าสมรรถนะของบุคลากรที่องค์กรต้องการเป็นอย่างไร และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญต่อการแข่งขัน การเติบโตขององค์กรรวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ของบุคลากรอย่างไร โดยสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยมาใช้ในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารจัดการ และพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรให้มีสมรรถนะให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร ตั้งแต่กระบวนการสรรหาจนถึงการพัฒนาและการรักษาเหล่านั้นที่ได้ลงทุนในการพัฒนาไปแล้ว โดยคำนึงถึงแรงจูงใจ การประเมินผล เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร

2) เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรเลือกใช้วิธีการและรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะให้เหมาะสมเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มบุคคล เพราะคุณสมบัติของแต่ละบุคคล หรืองานในความรับผิดชอบแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งหากเป็นการพัฒนารายบุคคล ควรใช้การพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) โดยใช้ระบบพี่เลี้ยง วิธีการสอน การให้คำปรึกษา และใช้วิธีมอบหมายเมื่อต้องการให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ส่วนการพัฒนาเป็นกลุ่มบุคคลอาจใช้ทั้งวิธีการพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) และการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) เช่น การระดมสมอง การประชุม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการศึกษาต่อในหลักสูตรระยะสั้นหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงานหรือวิชาชีพไม่ซ์

3) การพัฒนาสมรรถนะโดยการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะในการทำงานตรงกับที่สถานประกอบการต้องการอย่างแท้จริง และพบว่า การฝึกอบรมหน้างานหรือเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) เป็นวิธีของการฝึกอบรมที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ฝึกอบรมในสถานประกอบการ เช่น ตัวพี่เลี้ยงหรือผู้ให้คำปรึกษา จึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในระบบการฝึกอบรมในสถานประกอบการ พี่เลี้ยงในสถานประกอบการจึงควรมีสมรรถนะของการเป็นผู้ฝึกอบรม สามารถทำการฝึกอบรมได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ฝึกอบรมในสถานประกอบการมักได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ฝึกตามตำแหน่งหน้าที่และความชำนาญในงานที่มีอยู่ แต่ยังขาดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการฝึกอบรมหรือการถ่ายทอด ตั้งแต่การเตรียมการ การสอนงาน และการประเมินผล องค์กรจึงควรส่งเสริมให้มีผู้ฝึกอบรมในสถานประกอบการ มีความรู้และทักษะในการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บุคลากร

ขององค์การมีสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะและเจตคติในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการที่แท้จริง และยังช่วยลดต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรขององค์การด้วย

4) เนื่องจากลักษณะงานไมซ์เป็นงานบริการที่มีความหลากหลาย ลูกค้ำต้องการงานที่มีคุณภาพและมีความผิดพลาดน้อยที่สุด บุคลากรระดับปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานอยู่หน้างาน ซึ่งจะมีความกดดันทั้งจากความต้องการของลูกค้า หัวหน้า และข้อจำกัดทางด้านเวลาทำให้เกิดปัญหาความเครียดและการลาออก รวมถึงบุคลากรระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นคนเจนเนอร์เรชันวาย (Generation Y) ที่รักความเป็นอิสระมีความยืดหยุ่นเวลาทำงานและขาดความอดทน องค์การจึงควรมีนโยบายสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีระบบการจ้างงานที่หลากหลายยืดหยุ่นเหมาะสมกับลักษณะของงานและทรัพยากรที่อยู่ มีการมอบหมายงานที่มีความท้าทาย

5) หากองค์การเกิดประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรระดับปฏิบัติการ อาจแก้ไขเฉพาะหน้า โดยการจ้างผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ (Freelance) หรือจ้างคนภายนอก (Outsource) ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของงาน (Outsource) เนื่องจากปัจจุบันคนรุ่นใหม่นิยมมีอาชีพรับจ้างอิสระ และมีผู้รับงานเกี่ยวกับไมซ์ที่มีประสบการณ์สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ถ้างานไม่เร่งด่วนมากนัก องค์การสามารถรับสมัครอาสาสมัครหรือนักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรไมซ์หรือสาขาอาชีพที่ต้องการ ทำการคัดเลือกและนำมาช่วยงานในกรณีที่มีงานอีเวนต์ที่ต้องการกำลังคนจำนวนมาก นอกจากจะได้นักศึกษามาช่วยงานแล้วยังนำไปสู่การจ้างงานในอนาคตอีกด้วย ในการแก้ไขปัญหาระยะยาว อาจรับแรงงานที่จบการศึกษาหรือมีคุณสมบัติยังไม่ตรงตามความต้องการมาทำการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามต้องการ หรือส่งพนักงานไปอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพิ่มเติมและจัดให้มีการและเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารของสำนักส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์

1) สสปน. ควรเป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานที่มีความชำนาญในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้ประกอบวิชาชีพไมซ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงองค์ความรู้ ประสบการณ์ แนวทางการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดีต่ออุตสาหกรรมไมซ์และร่วมกันวางแผนในการพัฒนาทุนมนุษย์ระดับปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างทันท่วงที ประสานงานและร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชน สถานศึกษา สถาบันวิจัย ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การศึกษาดูงานระหว่างหน่วยงานในเครือข่าย หลักสูตรการศึกษาระยะสั้น หรือจัดหลักสูตรออนไลน์ให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เน้นการพัฒนาสมรรถนะ (Competence-based) และมุ่งตัวผลลัพธ์ (Outcomes)

เพื่อให้ได้สมรรถนะตามมาตรฐานสากล ซึ่งจะสามารถสร้างกำลังคนที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมไมซ์ในระยะเวลาอันสั้น ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในอุตสาหกรรมไมซ์

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความร่วมมือแบบทวิภาคีกับสถานศึกษา โดยสนับสนุนให้นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรไมซ์และนักศึกษาที่สนใจในอาชีพนี้ได้เข้าฝึกปฏิบัติงานหรือเข้าไปทำงานจริงเสมือนเป็นพนักงาน เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะ กระบวนการทำงานและได้รู้ถึงศักยภาพตนเองด้วย อีกทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในองค์กรไปเป็นผู้สอนหรือวิทยากรถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา ความสำเร็จเหล่านี้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถาบันการศึกษา สถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้องกับไมซ์ในการผลิตบุคลากรที่มีเข้าใจในงาน มีทักษะและคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ

3) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สสพ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ อาจนำไปต่อยอดจนถึงพัฒนาเป็นมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ พัฒนากำลังคนอาชีพไมซ์ ให้มีสมรรถนะตรงตามมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะเป็นการยกระดับศักยภาพบุคลากรและสร้างการยอมรับตลอดจนสามารถแข่งขันได้ในประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน และระดับสากลอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์หรือผู้ที่สนใจทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์

1) บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาตนเอง โดยการนำสมรรถนะที่ต้องการทั้ง 3 ด้านของผู้ประกอบการมาทำการวิเคราะห์ถึงลำดับความสำคัญ เพื่อนำเติมเต็มในส่วนที่ตนขาดและเสริมสร้างจุดแข็งของตนเองให้โดดเด่นมากขึ้น เช่น สมรรถนะด้านทักษะ องค์กรต้องการทักษะด้านการสื่อสาร เมื่อวิเคราะห์พบว่าตนเองมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถนำเสนองานได้อย่างกระชับชัดเจนจัดทำสื่อในการนำเสนอได้เป็นอย่างดี มักได้รับคำชมจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ สามารถนำเอาทักษะการนำเสนอมาสร้างเป็นจุดเด่นของตน โดยการเป็นผู้นำในการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือจัดให้มีการทำกิจกรรมการจัดการความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารในหน่วยงาน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะในส่วนนี้ ทำให้บุคคลนั้นได้มีการพัฒนาและสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจทำให้หัวหน้างานหรือผู้บริหารเห็นความสามารถและสนับสนุนให้ก้าวหน้าต่อไป

2) บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรนำข้อมูลสมรรถนะและรูปแบบการพัฒนามาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนาตนเองทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อพัฒนาในตนเองยังไม่พร้อมหรือเป็นจุดอ่อน โดยเลือกวิธี/รูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสมกับการพัฒนาสมรรถนะของ

ตนเอง เช่น ถ้ายังมีความรู้เกี่ยวกับงานไมซ์หรือธุรกิจที่ตนเองทำงานอยู่ไม่เพียงพอ ต้องวางแผนที่จะเข้ารับการอบรม เรื่องความรู้เกี่ยวกับงานไมซ์ เช่น ถ้าการสื่อสารภาษาอังกฤษยังไม่ดีควรเข้ารับการฝึกอบรมทักษะทางภาษาและหมั่นฝึกฝน ซึ่งพบว่า หากต้องการพัฒนาด้านทักษะควรต้องเลือกวิธีเรียนรู้จากการทำงานจริง หรือการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ถ้าต้องการพัฒนาด้านความรู้ ควรเข้าอบรมในหลักสูตรระยะสั้น หรือศึกษาต่อในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3) นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์สามารถนำผลการ วิทยาลัยไปใช้ในการเลือกเรียนรายวิชาเลือกหรือวิชาเอกเลือกในหลักสูตร เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ทักษะและคุณลักษณะตามที่ต้องการ เช่น วิชาเลือกเพิ่มเติมทางด้านภาษาที่สาม เทคนิคการใช้สื่อสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับงานไมซ์ หรือหากในสถาบันการศึกษาไม่มีรายวิชาที่ต้องการ อาจจะใช้เวลาช่วงเปิดภาคเรียนหรือช่วงเวลาว่างไปเรียนเพิ่มเติม และควรเลือกเรียนรายวิชาที่มีการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อฝึกฝนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกความอดทน ความคิดสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสาร

4) นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์ ควรให้ความสำคัญกับการฝึกประสบการณ์ทำงานหรือการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา เมื่อได้มีโอกาสเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการควรตั้งใจทำงานและเก็บเกี่ยวประสบการณ์ให้มากที่สุด เนื่องจากสถานประกอบการให้ความสำคัญกับประสบการณ์ทำงานเป็นอย่างมาก ทำให้นักศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานหรือมีประวัติการทำกิจกรรมระหว่างศึกษามีผลต่อการตัดสินใจรับและมีผลต่ออัตราค่าจ้างเมื่อต้องรับนักศึกษาจบใหม่เข้าทำงาน

5) สำหรับนักเรียนหรือผู้ที่สนใจทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกหลักสูตรเรียน การตัดสินใจเลือกอาชีพหรือตำแหน่งงานที่ต้องการในอนาคต ด้วยการพิจารณาว่าตนเองมีคุณลักษณะตามที่สถานประกอบการต้องการหรือไม่ เช่น มีใจรักงานบริการ มีความอดทน สามารถทำงานได้อย่างไม่จำกัดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ และใช้ข้อมูลนี้เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการเป็นคนพันธุ์ไมซ์อย่างแท้จริง

5. ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ได้จากการศึกษาและสรุปเป็นองค์ความรู้เรื่องของสมรรถนะและการพัฒนาทุนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการหรือเป็นตัวแบบที่นำไปใช้ในการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม ที่มีลักษณะธุรกิจที่มีต้นทุนของการผลิตอยู่ในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการและการอำนวยความสะดวก (Soft

Industry) ซึ่งต้องใช้ทักษะและความสามารถด้านสังคม (Soft Skill) เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เช่น ทักษะการใช้ภาษา การติดต่อสื่อสารประสานงาน การเจรจาต่อรอง การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกทางสังคม บุคลิกภาพที่ดี ปัจจุบันพบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการยังขาดทักษะและความสามารถด้านสังคม และบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นที่ต้องการของทุก ๆ องค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้นำศึกษาเฉพาะสมรรถนะปัจจุบัน สมรรถนะที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในมุมมองของผู้ใช้แรงงาน คือ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และนักวิชาการ ดังนั้น ควรมีการศึกษาสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรอุตสาหกรรมไมซ์ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน นำไปใช้วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานด้วย

2. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้นำศึกษาถึงรูปแบบ วิธีการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ และพบว่าการศึกษาในสถานศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาในระดับสูงมาก และหากพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการศึกษาต่อ พบว่า ควรศึกษาต่อในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรงหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้น จึงควรศึกษาเจาะลึกถึงแนวทาง/รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นการต่อยอดทางระดับการศึกษาและคุณวุฒิการศึกษา เพราะนอกจากความต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการแล้ว อุตสาหกรรมไมซ์ยังมีความต้องการบุคลากรในระดับบริหารทั้งระดับกลางและระดับสูงด้วย

3. เมื่อบุคลากรเข้าสู่การทำงานแล้ว พบว่า การฝึกอบรมเรียนรู้แบบหน้างานหรือระหว่างปฏิบัติ (OJT) ส่งผลต่อการพัฒนาในระดับสูงมาก โดยผู้ประกอบการมองว่าประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาคนในอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนั้น ควรทำการศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาโดยหลักสูตรระยะสั้นที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของสมรรถนะเป้าหมายสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการหรือบุคลากรระดับอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ที่จบการศึกษาในหลักสูตรอื่นแต่มีความสนใจทำงานไมซ์สามารถพัฒนาตัวเองได้ในระหว่างการทำงาน เป็นการยกระดับศักยภาพของบุคลากรและเพิ่มจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์ในระยะเวลาอันสั้น สามารถจัดทำได้อย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์และความเหมาะสม

4. สามารถนำโมเดลการวิจัยนี้ ไปศึกษากับกลุ่มวิชาชีพอื่นที่ขาดแคลนหรือสาขาอาชีพที่เป็นต้องการของตลาดแรงงาน เช่น ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ งานด้านไอที การบัญชีและการเงิน ซึ่งบุคลากรในสายงานที่ใช้ทักษะสูงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

และอนาคตที่จะทำให้องค์กรในสายงานนั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้น การวิจัยในลักษณะนี้จะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนกำลังคนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนในการสืบทอดตำแหน่งงาน (succession plan) ในกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่สอดคล้องคล้อยกับกลุ่มอาชีพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืน

5. เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงมีความต้องการกำลังคนที่มีคุณภาพจำนวนมาก ดังนั้น จึงควรศึกษาปัญหาและสาเหตุเชิงลึกของการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ตำแหน่งที่สำคัญของแต่ละกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ลดการลาออก สร้างขวัญกำลังใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



รายการอ้างอิง

- Aaker, D. A., V. Kumar and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley and Sons.
- Alastair M. Morrison. (1989). *Hospitality and Travel Marketing*. New York: Prentice Hall.
- Allen, J. a. v. d. V., R. (2001). Education Mismatches versus Skill Mismatches : Effects on Wages, Job Satisfaction, and On-the-Job Search. *Oxford Economic Paper*, 53(3), 434-452.
- Allport, G. W. (1973). *Personality : A Psychological Interpretation*. New York: Henry Holt and Company.
- Armstrong, M. (2006). *Strategic Human Resource Management : A Guide to Action*. Philadelphia: Kogan Page.
- Bank, K. (2006). The impact of Globalization on Labor Standards A second look of evidence in Globalization and the future of labor law *John D.R.Craig and S.Michale Lynk et.* New York: Cambridge University Press.
- Barney, J. B., Ketchen, D. J., Jr., & Wright, M. (2011). The future of resource-based theory : Revitalization or decline? *Journal of Management*, 37(5), 1299-1315.
- Bateman, S. T., and Shell, A.S. (2009). *Management : Leading & Collaborating in a Competitive World (8th ed)*. Boston: McGraw Hill.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. New Delhi: Prentice Hall.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager*. New York: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competences in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27 (1), 5-12.
- Boyatzis, R. E., Leonard D., Rhee K. and Wheeler J. (1996). Competencies Can Be Developed, But Not in the Way We Thought. *Journal Capability*.
- Chang, C.-P. (2006). The Mulyilevel Exploration of Factors Influencing the Front-line Employeess' Service Quality in International Tourism Hotels. *Journal of American of Business*, 11(3), 257-283.
- Cohn, E., and Khan, S.P. (1995). The Wage Effects of Overschooling Revisted. *Labor Economics*, 2(1), 67-76.

- Cohn, E., and Ng, Y.C. (2000). Incidence and Wage Effects of Overschooling and Underschooling in Hong Kong. *Economics of Education Review*, 19(2), 159-168.
- Creswell, J. (2009). *Research design : Qualitative, quantitative, and mixed method Approaches*. California: Sage.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row Publisher.
- Dales, M. a. H., K., (1995). *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- David L. Jones. (2010). Developing a Convention and Event Management Curriculum in Asia : Using Blue Ocean Strategy and Co-Creation with industry *Journal of Convention Event Tourism*, 11(2).
- David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and applications*. New York: McGraw-Hill International, Inc.
- Denzin, N. K. (1970). *The Research Act in Sociology*. Chicago: Aldine.
- Desimone, L. M., et al.,. (2002). Effects of professional development on teacher's instruction : Results from a three-year longitudinal study. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 24(2), 81-112.
- DeVellis, R. F. (2012). *Scale development : Theory and applications*. Los Angeles: Sage.
- Ellen Ernst Kossek & Richard N. Block. (2002). *Managing human resources in the 21st century : From core concepts to strategic choice*. South-Western College Publishing.
- Fenich and Hashimoto. (2010). Towards a Framework for Development of Courses of Study in Meeting, Expositions, Events and Conventions (MICE). *Journal of convention Event Tourism*, 11(4).
- Frederic W. Taylor. (1991). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H.,. (1997). *Organizational : Behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Goldfarb, H. a. (1995). Does Salaried Status Affect Human Capital Accumulation? *ILR Review, Cornell University, ILR School*, 48(2), 322-337.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Gratton, L., & Ghoshal,. (2003). Managing Personal Human Capital : New Ethos for 'Volunteer' Employee. *European Management Journal*, 21(1), 1-10.

- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing : Managing the Moments of truth In Service Competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Guthrie, J. (2001). The management, measurement and the reporting of intellectual capital. *Journal of Intellectual capita*, 2(1), 27-41.
- Hamel, G., and Prahalad, C.K., (1994). *Competing for the Future* Boston. MA: Harvard Business School Press.
- Hayami, Y. (2009). Social Capital, Human Capital and the Community Mechanism: Toward a Conceptual Framework for Economists. *The Journal of Development Studie*, 45(96).
- Hiseh, P. (2013). Curriculum planning of MICE course in continuing education. *Journal of hospitality , Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 107-122.
- Hui-Wen, V. T. (2014). Constructing a competence model for international professionals in the MICE industry : An analytic hierarchy process approach. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*(15), 34-49.
- Hui Chiu Chen et al. (2012). A Study of the Enhancement of Service Quality and Satisfaction by Taiwan MICE Service Project. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 382-388.
- Ivancevich, J. M. (2010). *Human resource management*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Jakubauskas, E. B., & Neil, A.P., (1973). *Manpower Economics*. Philippines: Addison.
- Jauhari, V. (2006). Competencies for a career in the hospitality industry : an Indian perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(2), 123-134.
- Lawless, D. J. (1979). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lee et al. (2009). A comparison of student and industry perceptions of the event management curriculum in Korea. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(2), 60-73.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McClelland, D. C. (1975). *A Competency Model for Human Resource Management Specialists to be Used in the Delivery of the Human Resource Management Cycle*. Boston: Mcber.

- Mondy, R. W. a. N., R.M., (2005). *Human Resource Management Upper Saddle River*. NJ: Prentice-Hall.
- Moon, Y. J., & Kym, H.G., (2006). A Model for the Value of Intellectual Capital Canadian. *Journal of Administrative Sciences*, 23(3), 253+-269.
- Nadler, L. a. N., Z. (1980). *Corporate Human Resource Development*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Nadler, L. a. N., Z. (1990). *The Handbook of Human Resources Development (2nd ed)*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Nadler, L. a. N., Z. (1992). *Developing human resource*. San Francisco: Jossey Bass.
- Noe, R. A., et al., (2006). *Human Resources Mangement : Gaining A Competitive Advantage McGraw-Hill/Irwin*. New York: USA.
- Nolan, C., Conway, E., Farrell, T. and Monks,. (2010). Competency needs in Irish hotels : employer and graduate perspectives. *Journal of European Industrial Training*, 34(5), 432-454.
- Nuttapong Jotikasthira, e. a. (2014). *MICE working standard manual for MICE Coordinator and MICE Operation Planner (Thailand)*. Bangkok: Thailand incentive and Convention Association (TICA).
- O' Hagan, K. (1996). *Competence in Social Work Practice : A Practical Guide for Professional*. London: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A., (1990). *Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Phelan & Mills. (2011). Management Trainee Core Competencies in the Hospitality Industry : Differences Between Managers and Scholars. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(1), 1-13.
- Pi-feng Hsieh. (2013). Curriculum planning of MICE course in continuing education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*(13), 107-122.
- Reynolds, W. M. (1982). Development of reliable and valid short forms of the Marlowe-Crowne social desirability scale. *Journal of Clinical Psychology*, 28, 119-125.
- Ricardo, D. (1971). *On the Principles of Political Economy and Taxation*. Harmonds worth: Penguin Reprint.
- Richard G. Lipsey. (1996). *Economic*. New York: Harper Collins Publishers.

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R.K., (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Saylor Alexander and Lewis. (1981). *Curriculum Planing for The Better Teaching and Learning*.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*. Retrieved from Jstor.org.
- Shariff N.M. et al. (2014). Tourism and Hospitality Graduates Competencies : Industry Perceptions and Expectations in the Malaysian Perspectives. *World Applied Sciences Journal*, 31(11), 1992-2000.
- Smith, A. (2003). *The Wealth of Nations*. New York: Bantam Dell A Division of Random House.
- Spencer, L. M. a. S., S.M., (1993). *Competence at work : Models for superiors Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sullivan, P. H. (2000). *Value-driven intellectual capital : How to convert intangible corporate assets into market value*. New York: John Wiley & Sons.
- Swanson, R. A. (1995). Human Resource Development : Performance is this key. *Human Resource Development Quartety*, 62(2), 207-213.
- Taba, H. (1962). *Curriculum Development : theory and practice*. New York: Brace & World.
- Thorne, K. P., A. . (2007). *The Essential Guido to Managing TALENT*. Kogan Page Limited.
- Tyler Ralph W. (1949). *Basic Principia of Curriculum and Instruction*. Chicago: the University of Chicago press.
- Vance, C. M., Sibeck, G., McNulty, Y., and Hogenauer, A., (2011). Building global competencies through experiential coursework in internationa travel and tourism. *Journal of International Education in Business*, 4(1), 30-41.
- Xuehui and Jie. (2011). Industry Perceptions of the Event Management Curriculum in Shanghai. *Journal of Convention Event Tourism*.
- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2552). เรื่องกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ : ฤกษ์แจสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2559). คนเก่งสร้างได้อารยโมเดลสมรรถนะ SKL31220. กรุงเทพฯ: ซีคเซค

มีเดีย.

- เกิตศิริ เจริญวิศาล. (2552). รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดการ สำหรับ
อุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, สาขาวิชา
พัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงานบัณฑิตศึกษา.
- เขมิกา สุภาชี. (2557). การพัฒนาพฤติกรรมการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการ
เรียนวิชาการจัดแสดงสินค้าโดยการสอนแบบมีส่วนร่วม. (วิจัยชั้นเรียน), วิทยาลัยเทคโนโลยีโ
ลิเทคนิคลานนา, เชียงใหม่.
- เครือวัลย์ ลีมอภิชชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผน
การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ์.
- เฉลิมพร เย็นเยือก. (2552). การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนทางการศึกษาและ
คุณภาพการศึกษาในประเทศไทย เอกสารการสัมมนาประจำปี. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เต็มพงศ์ สุนทรโรทก. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2557). แนวทางการปฏิรูป การท่องเที่ยวไทย. จุลสารวิชาการการท่องเที่ยว(4), 54-
59.
- เทียน ทองแก้ว. (2545). ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป. วารสารวิชาการ, 59(9),
35-36.
- เทียน ทองแก้ว. (2550). สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.
- เอกพล วงศ์เสรี. (2557). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความ
พร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงู ภูเก็ต
กระบี่ และตรัง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, บัณฑิตวิทยาลัย.
- โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช. (2555). ทางเลือก-ทางรอดจากวิกฤติเศรษฐกิจของ
กิจกรรมทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง :
กิจกรรมการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรกนก ทิพรส และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2552). การสำรวจการใช้เครื่องมือและเทคนิคการพัฒน
องค์กรสมัยใหม่ของธุรกิจจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, เอกสารประกอบการ
ประชุมวิชาการระดับชาติด้านทรัพยากรมนุษย์และองค์การ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะ
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรมการท่องเที่ยว. (2560). ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวทำสถิติใหม่ โภจรายได้ทะลุเป้า 2.23 ล้านล้านบาท. หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, p. 120.

กรวิทย์ ตันศรี และสิริธร จารุญญลักษณ์. (2555). ความไม่สมดุลของตลาดแรงงานไทย นัยของการขาดแคลนแรงงาน. ขอนแก่น: ส่วนเศรษฐกิจภาค ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อ 25 มีนาคม 2561. Retrieved from <https://thailandtic.com/th/graph/inbound/index>

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). คำสั่งกระทรวงศึกษาธิการที่ สอศ.1286/2558 ลงวันที่ 16 มกราคม เรื่อง คณะอนุกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพไมซ์ (MICE) เพื่อสนับสนุนการทำงานของ กรอ.อศ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for window. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา कुमारภักษ์. (2543). พื้นฐานการพัฒนาหลักสูตร. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กานต์ชนก ดาบสมเด็จ. (2555). ทิศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวกรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยว 5 อุดรธานี. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2558.

Retrieved

from

http://www.arts.ksu.ac.th/manage/sub_file/YnfZz5UlaZx20120605174110.pdf.

กานต์ชนก ดาบสมเด็จ. (ม.ป.ป.). กลยุทธ์ทางการตลาดของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อ 30 กันยายน 2558. Retrieved from http://arts.ksu.ac.th/manage/sub_file/Aim8KOsCdtG20120605173939.pdf.

กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์. (2552). การพัฒนาทุนมนุษย์ในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่หรือองค์กรสมรรถนะสูง. กรุงเทพฯ: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2555). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2558. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th>.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- จิระประภา อัครบวร. (2553). เอกสารประกอบคำสอนวิชาการระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ (ทม. 7023). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). 8K's+5K's ทุมนมนุษย์ของคนไทยรองรับประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2552). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาตวิวงศ์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรใน อุตสาหกรรมไมซ์. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 6(2), 41-50.
- ชวลิต สละ. (2551). หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดุขฎี ช่วยสุข และตฤทัย โกวรรณะกุล. (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัด ขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย. วารสารบริการและการท่องเที่ยว, 10 (1), 15-23.
- ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์. (2558). เศรษฐศาสตร์แรงงาน. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *Competency* ภาคปฏิบัติ เขาทำกันอย่างไร? กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นนุช สุนทรชวากานต์. (2555). เอกสารคำสอนเศรษฐศาสตร์แรงงาน. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ เมธาวีกุล. (2559). ปันคนรุ่นใหม่ดัน "ไทย" ฮับการศึกษา "ไมซ์แห่งอาเซียน" ผู้จัดการออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 10 ธันวาคม 2559. Retrieved from <http://www.manager.co.th/iBizChanne/ViewNews.aspx?NewID=9590000025946>
- นิภาภา ยศวีร์. (2560). ทีเส็บเร่งพัฒนาบุคลากรไมซ์ ตั้งเป้าผลิตบัณฑิตสู่ตลาดแรงงาน. เข้าถึงเมื่อ 18 ธันวาคม 2560. Retrieved from

<https://www.businesseventsthailand.com/th/nc/new-download/news-download/detail/article/985-tceb-drives-mice-industry-forward-with-education-targeting-20000-new-mice-graduates-by-2021/>

นิตา ชูโต. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: แม็ทส์ปอยท์.

นิตดาร์ก เวชยานนท์. (2551). มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: กราฟฟิค ซีเอสเอ็มเอส.

นุช สัทธาฉัตรมงคล และอรุณพล ธรรมไพบูลย์. (2559). ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. วารสารวิชาการธุรกิจปริทัศน์, 8(1), 167-181.

บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ และคณะ. (2556). ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารแสดมฟอร์ด, 5(1), 77-88.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2559). ธุรกิจไมซ์ (MICE BUSINESS). นนทบุรี: เฟิร์นข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2553). การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญคง หันจางสิทธิ์. (2543). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนาธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: โอ.เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์.

บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และคณะ. (2554). การพัฒนาฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 17(2), 247-257.

ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2556). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้สมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน. วารสารนักบริหาร, 32(4), 103-109.

ประจักษ์ ทรัพย์อุดม. (2550). แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพฯ: เอกสารอัดสำเนา.

พรนารี โสภานบุตร. (2555). แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย.

พลุ เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

พิชิต เทพวรรณ. (2554). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ. (2557). การพัฒนาระบบการศึกษาอาชีพและการเรียนรู้ระบบเพื่อสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประเทศไทย. (งานวิจัย), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ และวิทยาลัยนานาชาติ.

มานิตย์ จันทร์ราช. (2541). เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการบริหารธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: คณะ

- บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2557). รายงานไทยในบริบทใหม่ การเรียนสายอาชีพเพื่อชาติ. เข้าถึงเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2559. Retrieved from <http://tdri.or.th/tdri-insight/thai-labour-force/>
- ยุพวรรณ นิ่งคลาภิวัฒน์. (2556). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 20(2).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานวิจัย), ทบวงมหาวิทยาลัย.
- วรวิชญ์ จันทร์ฉาย และคณะ. (2556). การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนร่วมการทำงาน รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์. (งานวิจัย), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, วิทยาลัยศิลปะสื่อและเทคโนโลยี.
- วรรัตน์ เขียวโพรี. (2551). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วัชรภรณ์ สุรกี และฉลอมศรี ทิมลสมพงศ์. (2556). การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุมนิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 8(2), 82-88.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- วิโรจน์ ระจิตดำรงค์. (2554). ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณพลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยนเรศวร, สาขาวิชาการจัดการในโรงแรมและการท่องเที่ยว.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2543). กระบวนทัศน์ใหม่ในการพัฒนาหลักสูตร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555). โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- วิมล ปั่นคง. (2559). พัฒนาศักยภาพ อุตสาหกรรมไมซ์ไทย (1). เข้าถึงเมื่อ 26 กุมภาพันธ์. Retrieved from <http://www.posttoday.com/aec/column/418422>
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2548). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-

ญี่ปุ่น).

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เข้าวารมณ (E.Q.) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิลากร กุลเจริญ. (2549). การพัฒนาขีดความสามารถหลักและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ซี.เอ็ม. อุตสาหกรรม จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, โครงการบัณฑิตศึกษา ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- ศิริไล ชยางกูร. (2548). เศรษฐศาสตร์แรงงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ. (2558). วางกลยุทธ์ฝ่าวิกฤติแรงงานไทย. กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สาโรช โกษารักษ์. (2556). หลักสูตรสมรรถนะ. เข้าถึงเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2559. Retrieved from <http://www.kruprem.com/teacher-knowledge/115-2013-04-25-10-1913.html>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). การศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ. (รายงานการวิจัย), กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: ศรีบุรณคอมพิวเตอร์-การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). คู่มือการบริหารจัดการกำลังคนคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ศรีบุรณคอมพิวเตอร์-การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานรัฐมนตรี. (2557). การประชุมเสวนาอาชีพศึกษากับการจ้างงานตามสมรรถนะวิชาชีพ. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2558. Retrieved from <http://www.moe.go.th/websm/2014/mar/077.html>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2561). ธุรกิจไมซ์ ปี 61 ไทย สร้างรายได้กว่า 2 แสนล้านบาท. เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2562. Retrieved from

https://www.businesseventsthailand.com/th/nc/news-download/news-download/detail/article/9_8_5_-tceb-drives-mice-industry-forward-education-targeting-20000-new-mice-graduates-by-2021/

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2552). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจสถิติการจัดประชุมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ส่วนงานสื่อสารองค์กร สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2554). *MICE Movement in Asia*. กรุงเทพฯ: ส่วนงานสื่อสารองค์กร สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2555). รายงานแผนแม่บท อุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: ส่วนงานสื่อสารองค์กร สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2557). *Introduction to MICE Industry*. กรุงเทพฯ: ส่วนงานสื่อสารองค์กร สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2558). ทีเส็บ เปิดตัวแคมเปญสื่อสารประเทศไทยปี 59 THAILAND CONNECT Our Heart Your World ศูนย์กลางธุรกิจไมซ์ขับเคลื่อนความสำเร็จสู่ระดับโลก. เข้าถึงเมื่อ 24 ธันวาคม 2558. Retrieved from http://www.businesseventsthailand.com/th/nc/news-download/news/detail/7_0_8_-tceb-inaugurates-thailand-connectour-your-world-brand-communications-campaign-for/

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2559). ทีเส็บ เผยกลยุทธ์และแผนงานไมซ์ปี 60. กรุงเทพฯ: ส่วนงานสื่อสารองค์กร สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน. (2558). สสำรวจทุนมนุษย์ไทยเมื่อก้าวสู่เออีซี ศักยภาพการแข่งขันหรือตัวจุดรั้งการพัฒนา. เข้าถึงเมื่อ 24 ธันวาคม 2558. Retrieved from <http://www.thaihealth.or.th/Content-fb/30200>

สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด. (2557). 18 กลุ่มจังหวัด กระทรวงมหาดไทย. เข้าถึงเมื่อ 28 สิงหาคม 2557. Retrieved from <http://www.osm.mol.go.th>

สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว : กรณีศึกษา

- อาชีวะมัคคุเทศก์. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชา
การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity*,
9(53), 44-48.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย *Competency*. กรุงเทพฯ: ศิริ
วัฒนาอินเตอร์พรีนซ์
- สุจิตรา ธนานันท์. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
พัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556ก). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556ข). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของพนักงานธ
นกรประจำสาขาธนาคาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : การศึกษาและการฝึกอบรมในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเต็คโก้กรุ๊ป (ประเทศไทย). (2557). ภาพรวมตลาดแรงงานประเทศไทย ปี 2556. เข้าถึงเมื่อ 25
สิงหาคม 2558. Retrieved from [http://www.adecco.co.th/employers/adecco-
news-detail.aspx?id=1443&c=1](http://www.adecco.co.th/employers/adecco-news-detail.aspx?id=1443&c=1)
- อรรชกา สีบุญเรือง. (2561). ทีเส็บ' กางแผนปี 62 ปีมรายได้ 'ไม่ซ้'. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2561.
Retrieved from <http://www.thansettakij.com/content/315592>
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.
Chulalongkon Review, 16((ก.ค.-ก.ย.)), 57-72.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์.







แนวคำถามกึ่งโครงสร้าง

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์
ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ศึกษา วิเคราะห์ สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่
จำเป็นสำหรับพนักงานระดับการปฏิบัติการและสมรรถนะตามความต้องการของผู้ประกอบการ และ
จัดทำแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ
ทางวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะอาชีพตรงตามความคาดหวังและ
พร้อมปฏิบัติงานสู่สถานประกอบการ

คำชี้แจง

แนวคำถามกึ่งโครงสร้างชุดนี้ มีจำนวน 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์
- ส่วนที่ 3 สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการใน
อุตสาหกรรมไมซ์
- ส่วนที่ 4 การพัฒนาทุนมนุษย์ในบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....หน่วยงาน/สถานประกอบการ.....

เพศ.....อายุ..... ระดับการศึกษา.....

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานไมซ์

.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

1. ในสภาพปัจจุบัน ท่านเห็นว่าอุตสาหกรรมไมซ์ประสบปัญหาขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการ ทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพหรือไม่/อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. องค์กรของท่านประสบปัญหาขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการในด้านใด ดังนี้

- ด้านปริมาณ (จำนวนที่ต้องการ สายงาน/ตำแหน่งที่ต้องการ)

.....

.....

.....

.....

- ด้านคุณภาพ (ระดับการศึกษา คุณวุฒิตามสาขาอาชีพ ทักษะ ความรู้ ความสามารถตรงตามต้องการหรือไม่ อย่างไร)

.....

.....

.....

.....

3. ที่ผ่านมา ท่านและองค์กรของท่าน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านกำลังคนระดับปฏิบัติการ (Demand Side) อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์

4. ความคิดเห็นของท่านหากต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีคุณสมบัติทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ และคุณลักษณะตรงกับความต้องการขององค์กร โดยมีศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่มสมรรถนะ คือ สมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ สมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน และทั้ง 3 กลุ่มสมรรถนะ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ส่วนของสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ควรจะต้องมี ท่านมีความเห็นว่าสมรรถนะหลักขององค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ควรเป็นอย่างไร เช่น

องค์ประกอบสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ในแต่ละด้านควรประกอบด้วย		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1. เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของอุตสาหกรรมไมซ์	1. การคิดที่เป็นตรรกะ การประยุกต์ การวิเคราะห์	1. มีเขวามันปัญญา ไหวพริบ สามารถคิดและโต้ตอบได้
2.....	2.....	2.....
3.....	3.....	3.....
4.....	4.....	4.....
5.....	5.....	5.....
.....
.....

6. ส่วนของสรณະเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ธุรกิจย่อย คือ การประชุมองค์การและประชุมนานาชาติ ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า และธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ท่านมีความเห็นว่ามีสรณະขององค์ประกอบ 3 ด้านของแต่ละธุรกิจ ควรเป็นอย่างไร เช่น

องค์ประกอบสรณະเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์		
ธุรกิจการประชุมองค์การและการประชุมนานาชาติ		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1.....	1.....	1.....
2.....	2.....	2.....
3.....	3.....	3.....
4.....	4.....	4.....
5.....	5.....	5.....
.....
.....
ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1.....	1.....	1.....
2.....	2.....	2.....
3.....	3.....	3.....
4.....	4.....	4.....
5.....	5.....	5.....
.....
.....

องค์ประกอบสมรรถนะเฉพาะธุรกิจของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์		
ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1.....	1.....	1.....
2.....	2.....	2.....
3.....	3.....	3.....
4.....	4.....	4.....
5.....	5.....	5.....
.....
.....
ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1.....	1.....	1.....
2.....	2.....	2.....
3.....	3.....	3.....
4.....	4.....	4.....
5.....	5.....	5.....
.....
.....

7. ส่วนของสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละธุรกิจในอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้ง 4 ตำแหน่งงานตามตารางข้างล่าง ท่านเห็นด้วยว่าสมรรถนะขององค์ประกอบ 3 ด้านของแต่ละตำแหน่งงานตามที่กำหนดหรือไม่อย่างไร และขอแนะนำเพิ่มเติม

องค์ประกอบสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละธุรกิจ ประกอบด้วย		
การประชุมองค์กรและประชุมนานาชาติ ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน	มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด บุคลิกภาพและสุขภาพดี
เกี่ยวกับสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ตัวเองรับผิดชอบ	การรับรายการอาหารและการให้บริการที่โต๊ะอาหาร	มีความสุขภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี เก็บความรู้สึกได้ดี
เกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการบริการสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน	การประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องครัวกับพื้นที่บริการ	มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
เกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม	การสื่อสาร ในการแนะนำรายการอาหารได้อย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ	มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ เช่น ช่วยดูแลผู้ให้บริการ
ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับระบบการสำรองตั๋วเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ เช่น Galileo ABACUS	การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เช่น โรงแรม ร้านอาหาร	มีความละเอียด รอบคอบ เกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร
เกี่ยวกับระบบการสำรองห้องพักโรงแรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์	การใช้ภาษาอังกฤษ ในระดับที่ใช้งานได้	มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจา และเป็นนักต่อรองที่ดี
เกี่ยวกับราคาตั๋วเครื่องบิน การดูราคาตั๋วและเข้าใจเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญ	การพิมพ์ติดสัมภาระทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์

ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Window Word Excel	การออกแบบและทำงานด้านเอกสารได้	มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี เช่น แรงกดดันจากลูกค้า
ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้น และพฤติกรรมผู้บริโภค	การตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง	มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ
เกี่ยวกับการจัดการการขายและเทคนิคการขาย	การจัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด	มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้นตลอดเวลา
เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการทำสื่อทางการตลาดทั้งแบบ online และ offline	มีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้
เกี่ยวกับกำไรและการกำหนดราคาเบื้องต้น	การสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย และปิดการขายได้
ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ตำแหน่งงาน : กราฟฟิคดีไซน์		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับงานด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์และทันเหตุการณ์	การใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Adobe Illustrator , Adobe Photoshop, Motion Design	มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า
เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์	การนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ	มีความรับผิดชอบสูง อดทน ภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา
เกี่ยวกับการออกแบบและประเมินราคา	การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด	มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิมๆ

ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ ตำแหน่งงาน : กราฟฟิกดีไซน์		
ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
เกี่ยวกับพื้นฐานด้านการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน	การวิเคราะห์ ประยุกต์ และดัดแปลงงาน ให้สามารถตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์	มีความขยันในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		
.....		
.....		
.....		
.....		

ส่วนที่ 4 การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

8. เพื่อให้บุคลากรระดับปฏิบัติการมีสมรรถนะตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมไมซ์ ท่านมีความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะตรงกับความต้องการ ควรมี รูปแบบวิธีการ กระบวนการในการพัฒนาในแต่ละด้าน อย่างไร

8.1 การพัฒนาจากสถานศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace)

1) ด้านเนื้อหาหลักสูตร ควรมีการออกแบบหลักสูตร/กำหนดเนื้อหารายวิชาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3) ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job-Training) (การฝึกอบรม โดยไม่ได้ลงมือการปฏิบัติงานเน้นสร้างความรู้ ความเข้าใจ เช่น การบรรยาย การประชุม สัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ การใช้กรณีศึกษา การศึกษาดูงาน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

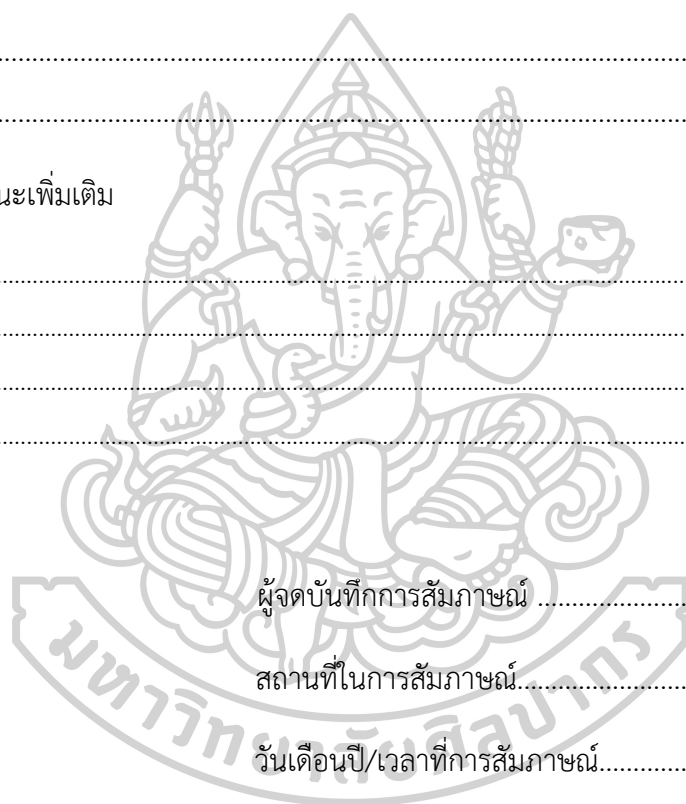
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ



แบบสอบถามการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ศึกษา วิเคราะห์ สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการและสมรรถนะตามความต้องการของผู้ประกอบการ จัดทำแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทางวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะอาชีพตรงตามความคาดหวังและพร้อมปฏิบัติงานสู่สถานประกอบการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นส่วนสำคัญของการศึกษาในระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะได้รับการเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมทั้งหมด

3. งานวิจัยครั้งนี้จะไม่ประสบผลสำเร็จ หากไม่ได้รับความกรุณาตอบแบบสอบถามจากท่าน ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ครบทุกตอนและทุกข้อ แม้ว่าข้อคำถามบางส่วนอาจไม่เกี่ยวข้องกับท่านโดยตรง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และนำข้อมูลไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ทั้งนี้หากท่านมีข้อสงสัยในการศึกษาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถามครั้งนี้ กรุณาติดต่อโดยตรงที่ นางสาว นุช สัทธาฉัตรมงคล โทร. 090-419-9989 E-mail : nuchsatta89@yahoo .com

นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลขององค์กรที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงตัวท่านและองค์กรมากที่สุด

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี 30-35 ปี มากกว่า 35-40 ปี

มากกว่า 41-45 ปี มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งหน้าที่ของท่าน

เจ้าของสถานประกอบการ ผู้จัดการ/ฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประสบการณ์การประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์

น้อยกว่า 3 ปี 3-6 ปี มากกว่า 6-9 ปี

มากกว่า 9-12 ปี มากกว่า 12 ปี

1.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

6. ประเภท/ลักษณะงานขององค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การจัดประชุมและสัมมนาภายในองค์กรและระหว่างองค์กร การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล

การจัดงานนิทรรศการ และงานแสดงสินค้า การจัดกิจกรรมพิเศษ

สถานที่สำหรับจัดงาน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัจจุบันสถานประกอบการของท่านมีอัตรากำลังคนขนาดใด

- ขนาดเล็ก 1 – 15 คน ขนาดย่อม 16 – 50 คน
 ขนาดกลาง 51 – 200 คน ขนาดใหญ่ มากกว่า 200 คนขึ้นไป

8. ในภาพรวมขององค์กร องค์กรมีความต้องการรับบุคลากรระดับปฏิบัติการจำนวนเท่าใด

- ไม่ต้องการ 1 – 3 คน
 4 – 6 คน 7 – 9 คน
 มากกว่า 9 คนขึ้นไป

9. ในภาพรวมขององค์กร องค์กรมีความต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาระดับใดมากที่สุด

- ม.6/ปวช. ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ในภาพรวมขององค์กร ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของท่าน คือ (ตั้งแต่ประกาศรับสมัครจนถึงได้รับบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน)

- น้อยกว่า 3 เดือน 3-6 เดือน
 มากกว่า 6- 9 เดือน มากกว่า 9 เดือนขึ้นไป

11. ในภาพรวมขององค์กร ปัจจุบันคุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กรของท่าน ตรงกับความต้องการหรือลักษณะงานหรือไม่

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| ระดับการศึกษาตรงตามต้องการ | <input type="checkbox"/> ตรง | <input type="checkbox"/> ไม่ตรง |
| วุฒิการศึกษาตรงตามสายงาน | <input type="checkbox"/> ตรง | <input type="checkbox"/> ไม่ตรง |
| ความรู้/ความสามารถที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> ตรง | <input type="checkbox"/> ไม่ตรง |
| ทักษะที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> ตรง | <input type="checkbox"/> ไม่ตรง |
| คุณลักษณะที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> ตรง | <input type="checkbox"/> ไม่ตรง |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมไมซ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ แบ่งเป็น 4 ธุรกิจย่อย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจย่อย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับความต้องการขององค์กร ตามระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับความต้องการเพียงระดับเดียว ดังนี้

ระดับสมรรถนะปัจจุบัน : สูงมาก = 5 สูง = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยมาก = 1

ระดับความต้องการขององค์กร : สูงมาก = 5 สูง = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยมาก = 1

ส่วนที่ 1 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของอุตสาหกรรมไมซ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบันทางเศรษฐกิจและสังคม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	เกี่ยวกับสถานการณ์ แนวโน้มของอุตสาหกรรมไมซ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	เกี่ยวกับการบริหารจัดการเบื้องต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
6	การคิดที่เป็นตรรกะ การประยุกต์การวิเคราะห์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน มีอาชีพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
8	การทำงานเป็นทีม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	การใช้ภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ต่างๆ ในการทำงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	การประสานงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	การเจรจาต่อรอง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13	การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ล่วงหน้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	การจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
15	มีเขาวนปัญญา ไหวพริบ สามารถ คิดและโต้ตอบได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรมและ จรรยาบรรณ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17	มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	มีความช่างสังเกตและใส่ใจใน รายละเอียด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	มีจิตบริการ บริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20	มีความสามารถในการปรับตัวและ รับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21	มีความประณีต ละเอียดลอบ รอบคอบในการทำงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22	มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 2 โปรตแสดงความคิดเห็นท่านต่อสมรรถนะเฉพาะธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้ง 4
ธุรกิจย่อย

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
2.1 ธุรกิจการประชุมน้องค์กรและประชุมนานาชาติ											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มตลาดและการแข่งขันของธุรกิจการจัดประชุมและประชุมนานาชาติ	1	2	3	4	5	2	3	4	5	1
2	เกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมน้องค์กรและประชุมนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
3	ภาษาอังกฤษ/สามารถสื่อสารได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	ประสานงานอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
5	ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	มีประสบการณ์การฝึกงาน/ประสบการณ์ทำงานการจัดประชุมน้องค์กรและประชุมนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ	
		สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ
2.2 ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล			
ด้านความรู้			
1	เกี่ยวกับการจัดโครงการการเดินทาง การวางแผนโปรแกรมการเดินทางและข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์และความปลอดภัย	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
2	เกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้สอดคล้องตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
3	เกี่ยวกับการปรับใช้องค์ประกอบโครงการการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล โดยการผสมผสาน/การจับคู่ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่แปลกใหม่น่าประทับใจ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
4	เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยอื่นๆ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์สำหรับการพัฒนาโครงการ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
ด้านทักษะ			
5	การสื่อสารที่มีเสน่ห์และชักจูง สามารถสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องให้คล้อยตามความคิดหรือข้อเสนอของตนได้	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
6	การจัดการข้อพิพาทเพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดี	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
ด้านคุณลักษณะ			
7	มีความเข้าใจ เคารพ และเห็นคุณค่าในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
8	กล้าแสดงออก นำเสนอข้อเท็จจริงได้อย่างสุภาพ เพื่อแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและองค์กร	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
9	มีความน่าไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
10	มีประสบการณ์การฝึกงาน/ประสบการณ์ทำงาน การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.3 ธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าที่หลากหลายประเภท	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับคู่ค้าและความต้องการของคู่ค้าทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลมาจัดเตรียมงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
3	การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	การสื่อสาร กระชับ ชัดเจน และรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
5	มีเครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายทางวิชาชีพในธุรกิจการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	มีประสบการณ์การฝึกงาน/ประสบการณ์ทำงาน ธุรกิจงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับองค์ประกอบของโครงการ/กิจกรรมพิเศษประเภทต่างๆ ที่มีความแตกต่างกัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับลักษณะของงานกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่นข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ด้านเวลาการทำงาน ด้านความปลอดภัยและด้านการจัดการกลุ่มคน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
ด้านทักษะ											
3	สามารถสร้างสรรค์งาน/โครงการได้ตรงความต้องการของลูกค้าภายในงบประมาณและเวลาที่จำกัด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง ความเครียดและความกดดัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
5	มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการและสามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	มีประสบการณ์การฝึกงาน/ประสบการณ์ทำงาน ชูรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



ส่วนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อสมรรถนะตามตำแหน่งงานของแต่ละธุรกิจ
ย่อย ทั้ง 4 ตำแหน่งงาน

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
3.1 ธุรกิจการประมงองค์กรและประชุมนานาชาติ											
ตำแหน่งงาน : บริการอาหารและเครื่องดื่ม(Food and Beverage)											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	1	2	3	4	5	2	3	4	5	1
2	เกี่ยวกับสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ตัวเองรับผิดชอบ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	เกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการบริการ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	เกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
5	การเสิร์ฟตามความต้องการของงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	การรับรายการอาหารและการให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	การประสานงานระหว่างบุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องครัวกับพื้นที่บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	การสื่อสาร ในการแนะนำรายการอาหารได้อย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
9	มีสุขอนามัยส่วนบุคคล รักสะอาด บุคลิกภาพและสุขภาพดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
10	มีความสุขภาพ อ่อนโยน อารมณ์ดี เก็บความรู้สึกได้ดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ เช่น ช่วยดูแลผู้ใช้บริการ หรือทำหน้าที่แทนพนักงานที่ขาด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.2 ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล											
ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation)											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับระบบการสำรองตั๋วเครื่องบินผ่านคอมพิวเตอร์ เช่น Galileo, ABACUS	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับระบบการสำรองห้องพักโรงแรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	เกี่ยวกับราคาตั๋วเครื่องบิน การดูราคาตั๋ว และเข้าใจเงื่อนไขต่าง ๆ ที่สำคัญ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Window, Word, Excel	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
5	การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เช่น โรงแรม ร้านอาหาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	การใช้ภาษาอังกฤษ ในระดับที่ใช้งานได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	การพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	การออกแบบและทำงานด้านเอกสารได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
ด้านคุณลักษณะ											
9	มีความละเอียด รอบคอบเกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ข้อตกลงกับโรงแรม รายการอาหาร รายการเดินทาง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	มีไหวพริบปฏิภาณ ช่างเจรจาและเป็นนักต่อรองที่ดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	มีความรับผิดชอบ พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	มีความอดทนต่อแรงกดดันได้ดี เช่น แร้งกดดันจากลูกค้า แร้งกดดันจากข้อจำกัดด้านเวลา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.3 ธุรกิจการจัดงานจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า											
ตำแหน่งงาน : พนักงานขาย (Sales Person)											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับการตลาดเบื้องต้นและพฤติกรรมผู้บริโภค	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับการจัดการการขายและเทคนิคการขาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	เกี่ยวกับสินค้าและบริการของศูนย์จัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	เกี่ยวกับกำไรและการกำหนดราคาเบื้องต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
5	การตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	การจัด/ลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการทำสื่อ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
	ทางการตลาดทั้งแบบ online และ offline สามารถสื่อสารประเภทของสินค้าได้ตรงกับกลุ่มลูกค้า										
8	การสรุปงานและนำเสนอความต้องการของลูกค้าให้กับฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
9	มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ บุคลิกดี น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	มีทัศนคติที่ดีต่องานขาย กระตือรือร้น ตลอดเวลา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	มีความอดทน รับผิดชอบ สามารถทำงานนอกเวลาได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	มีความสามารถในการขาย เปิดการขาย เสนอการขาย และปิดการขายได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.4 ธุรกิจการจัดกิจกรรมพิเศษ											
ตำแหน่งงาน : กราฟฟิกดีไซน์ (graphic design)											
ด้านความรู้											
1	เกี่ยวกับงานด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์และทันเหตุการณ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	เกี่ยวกับพื้นฐานด้านศิลปะ การจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	เกี่ยวกับการถอดแบบและประเมินราคา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	เกี่ยวกับพื้นฐานด้านการตลาดเพื่อใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์งาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ											
5	การใช้โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Adobe	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อ	รายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ									
		สมรรถนะปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ				
	Illustrator , Adobe Photoshop, Motion Design, Animation, 3D										
6	การนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	การควบคุมการออกแบบและการผลิตให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	การวิเคราะห์ ประยุกต์ และดัดแปลงงาน ให้สามารถตอบโจทย์ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ											
9	มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถออกแบบงานที่มีความแปลกใหม่ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	มีความรับผิดชอบสูง อดทน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	มีความกล้าที่จะลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิมๆ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	มีความขยันในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ในช่องระดับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับคะแนนมีความหมาย ดังนี้

ระดับการพัฒนา : สูงมาก = 5 สูง = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยมาก = 1

การพัฒนาของบุคลากรระดับปฏิบัติการ		ระดับการพัฒนา				
ด้านการศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace)						
	เนื้อหาวิชา					
1	ต้องทันสมัย เป็นสากล และเหมาะสมต่อสถานการณ์โลก	5	4	3	2	1
2	ต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ	5	4	3	2	1
3	ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ	5	4	3	2	1
4	มีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ	5	4	3	2	1
5	มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	5	4	3	2	1
6	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย	5	4	3	2	1
7	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
8	มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
กระบวนการเรียนการสอน						
9	มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1
10	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ	5	4	3	2	1
11	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน	5	4	3	2	1
12	มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	5	4	3	2	1
13	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ	5	4	3	2	1
14	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้ภาษาไทยได้อย่างดี	5	4	3	2	1
15	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้	5	4	3	2	1

การพัฒนาของบุคลากรระดับปฏิบัติการ		ระดับการพัฒนา				
16	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
17	มีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม	5	4	3	2	1
18	มีการฝึกงาน/ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ	5	4	3	2	1
ด้านการศึกษาเมื่อเข้าสู่การทำงาน (Workplace)						
19	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	5	4	3	2	1
20	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	5	4	3	2	1
21	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมหลักสูตรที่สนใจ แม้ว่าจะไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	5	4	3	2	1
การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (On-the-Job-Training)						
22	การหมุนเวียนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะงานในรูปแบบที่หลากหลาย	5	4	3	2	1
23	การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานในรูปแบบใหม่	5	4	3	2	1
24	การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน	5	4	3	2	1
25	การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน	5	4	3	2	1
26	การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการทำงาน	5	4	3	2	1
การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job-Training)						
27	การบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	5	4	3	2	1
28	การบรรยาย การประชุม สัมมนา ที่ไม่เกี่ยวกับช่องสายงานที่ปฏิบัติอยู่	5	4	3	2	1
29	การบรรยาย การประชุมสัมมนากับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน	5	4	3	2	1
30	การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสกับประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง	5	4	3	2	1
31	การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์ พิจารณาและการตัดสินใจแก้ปัญหา	5	4	3	2	1
32	การศึกษาดูงาน เพื่อความรู้ความเข้าใจ ได้เห็นการปฏิบัติจริง สร้างความกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบ/วิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรระดับ
ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

* ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูล *





ภาคผนวก ค

ภาพตัวอย่างการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก



ภาพที่ 34 บรรยายภาพการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ



ภาพที่ 35 บรรยากาศการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้ประกอบการ



ภาพที่ 36 บรรยากาศการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและนักวิชาการ





บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศบ 6806 (พบ)/24๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พรชัย สักคานูวัฒน์วงศ์

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็น
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/244



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์

ด้วย นางสาวนุช สัทธานัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พป)/240



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นางอรชร ว่องพรรณงาม

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/241



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่าน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็น
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/212



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร หาญสันติ

ด้วย นางสาวนุช สัทธาดัตถมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107





บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/245



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน นายกสตามคธธุรกิจทองเที่ยวภายในประเทศ (สทท.)

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์"

มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคม เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถ
ติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/257



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน นายกสภาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/21๖



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมพลาซ่า แอทธินีบางคอก, อะ รอยล์ เมอร์เดียน

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ
สัมภาษณ์ท่านและขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว พร้อมแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

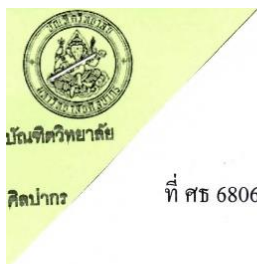
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/256



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์


เรียน นายกสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย)

ด้วย นางสาวนุช สัทธาจักรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

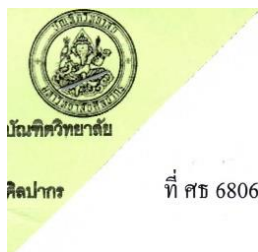
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศษ 6806 (พป)/255



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน นายกสมาคมการแสดงสินค้าไทย

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ
สัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/254



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและธุรกิจไมซ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

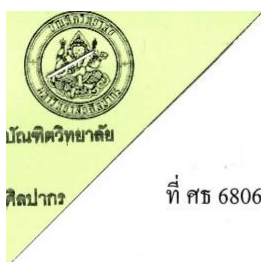
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/251



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน Miss Thantapak M.

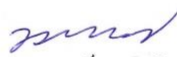
M.I.C.E. Project Director C.C.T. Express Co., Ltd.

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ
สัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

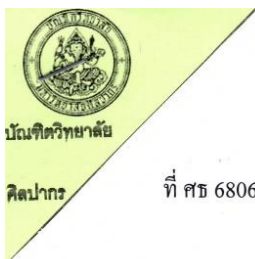
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด ให้
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/249



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณพรทิพย์ หิรัญเกตุ


Managing Director Destination Asia Thailand

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่านและขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

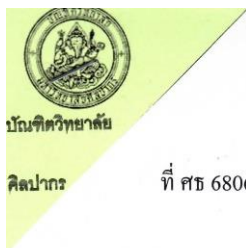
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว พร้อมแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศช 6806 (พป)/248



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณพัชริน หงส์ประภาส

Director of Professional Conference Organizer N.C.C. Management & Development

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่านและขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว พร้อมแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลให้แก่ักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/248



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณพัชริน หงส์ประกาศ

Director of Professional Conference Organizer N.C.C. Management & Development

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาโท
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนว
ทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ
สัมภาษณ์ท่านและขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว พร้อมแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

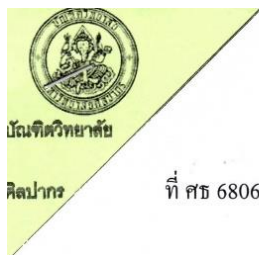
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



บัณฑิตวิทยาลัย

ศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/217



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณทมิตา จงสวัสดิ์วีรกุล

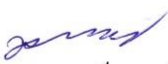
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์ท่านและขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าว พร้อมแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/250



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

27 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปณิษฐา บุรี


กรรมการผู้จัดการ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค

ด้วย นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล รหัสประจำตัว 56604805 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์" มีความประสงค์ จะขอ สัมภาษณ์และขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อประกอบการทำ วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด ให้แจ้ง ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ นักศึกษา โดยตรงได้ที่ 090-419-9989

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนุช สัทธาฉัตรมงคล
วัน เดือน ปี เกิด	10 เมษายน 2510
สถานที่เกิด	สมุทรปราการ
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษา บัณฑิตบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษา บัณฑิตมหาบัณฑิต (การบัญชีเพื่อการจัดการ) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน ศึกษาหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 11 หมู่บ้านรวิภา ซอยอุดมสุข 39/1 สุขุมวิท 103 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260

