



การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงาน  
ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



โดย  
นายพงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงาน  
ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Core Competency Indicators Development Following to Conjoint of Labour  
Characteristic  
in Supply Chain Exhibition Business



By  
Pongsatorn Limpanawetsakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
Doctor of Philosophy Program in management  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2016  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากรอนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ” เสนอโดย นาย พงศธร ลิมปนเวทย์สกุล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

56604709: สาขาวิชาการจัดการ

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก / ห่วงโซ่อุปทาน / การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

พงศธร ลิมนเวทย์สกุล: การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์. ผศ. ดร. ธีระวัฒน์ จันทิก และ รศ. ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์. 228 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 3) พัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยใช้ระเบียบวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ใช้วิธีวิทยาแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 23 คน การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint analysis) เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 438 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจงใช้เทคนิควิจัยอนาคต (EDFR) โดยผู้เชี่ยวชาญ 17 คน และประยุกต์เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อประเมินตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วย Cohen's Kappa ในขั้นตอนสุดท้าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า ทักษะการสื่อสาร และความรับผิดชอบ 2) องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ ในด้านความรู้ประกอบด้วย ความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า ความเข้าใจบทบาทขององค์การ ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ ความเข้าใจลูกค้า และข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม ในด้านทักษะประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การประสานงาน ภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในด้านคุณสมบัติประกอบด้วย ความอดทนในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเสียสละ เป้าหมายในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน สุขภาพแข็งแรง และความมั่นใจในตัวเอง 3) ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 69 ตัวบ่งชี้

สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1.....2.....

56604709: MAJOR: MANAGEMENT

KEYWORDS: CORE COMPETENCY / SUPPLY CHAIN / EXHIBITION

PONGSATORN LIMPANAWETSAKUL: CORE COMPETENCY INDICATORS DEVELOPMENT FOLLOWING TO CONJOINT OF LABOUR CHARACTERISTIC IN SUPPLY CHAIN EXHIBITION BUSINESS. THESIS ADVISORS: ASST. PROF. THIRAWAT CHANTUK, Ph.D. AND ASSOC. PROF. PHITAK SIRIWONG, Ph.D. 228 pp.

The purposes of this research were to: 1) study labour characteristic in supply chain exhibition bussiness, 2) apply conjoint analysis of labour characteristic in supply chain exhibition bussiness, and 3) develop core competency indicators following to conjoint of labour characteristic in supply chain exhibition bussiness. Research and development using mixed methods was used in this study. The data was collected by documentary analysis and in-depth interview from 23 key informants. Conjoint analysis data was collected by stakeholders in exhibition bussiness from 438 samples selecting by purposive sampling. Ethnographic delphi futures research data was collected by 17 specialists. An apply quantitative technique to evaluate core competency indicators by Cohen's Kappa was used at the final stage of this study.

The results revealed that: 1) Key a characteristic in supply chain exhibition bussiness were knowledge of exhibition, communication, and responsibility. 2) Conjoint of labour characteristic in supply chain exhibition bussiness was including there factors: knowledge, skill, and attribute. In Knowledge dimension, it was composed of knowledge of exhibition, understanding the role of the organization, risk management, understand their work, understand customer, and industry news. For skill dimension, the findings revealed that analytic thinking, communication, team work, coordinate, foreign language, technological tools, creativity, service, and problem solving were key composed. In attribute dimension, it was components of patience to work, sincerity, responsibility, sacrifice, working target, flexibility, healthy, and self confidence. 3) Core competency indicators of labour characteristic in supply chain exhibition bussiness consisted of 69 indicators.

---

Program of Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2016

Thesis Advisor's signature 1.....2.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระวัฒน์ จันทัก อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ผู้คอยสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ชี้แนะ และแนะนำในเรื่องงานวิจัยมาโดยตลอด เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถแก้ไข และพัฒนางานวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมา

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล คำปรึกษา และตอบคำถาม ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานวิจัย และทำให้งานวิจัยนี้สามารถเสร็จสิ้นลงได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังรวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าของผลงานวิจัย หนังสือ บทความวิชาการ ทุกเรื่องที่ช่วยให้งานวิจัยเล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการจัดการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลและโครงการหลักสูตรการศึกษาทุกท่าน ที่ให้บริการและดูแลด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจกันตลอดมา

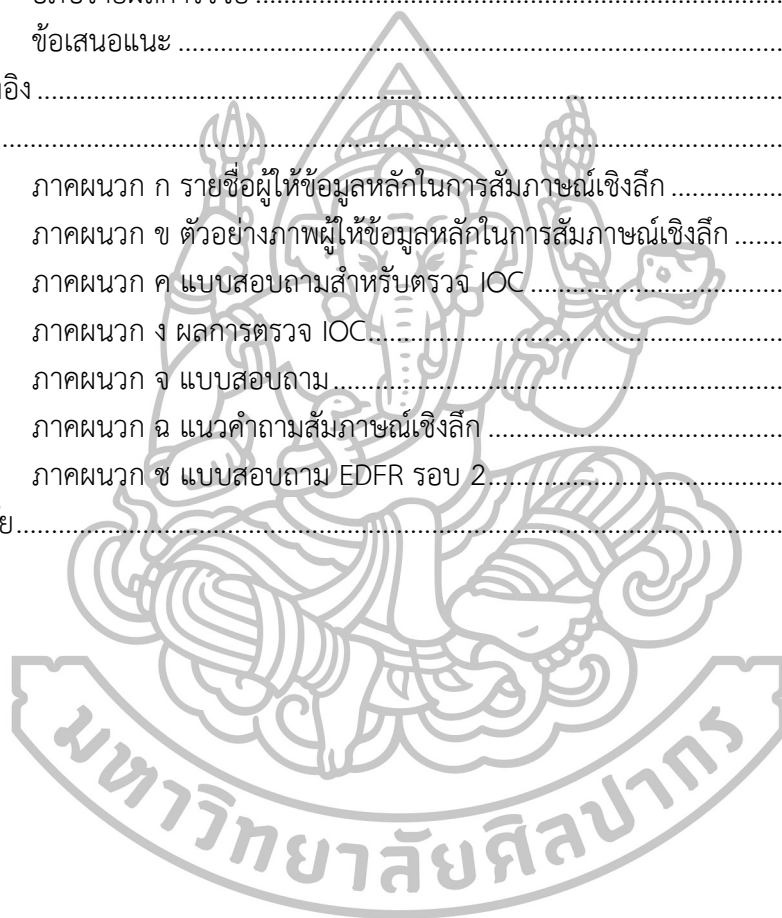
สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเล่มนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์การกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆสามารถประยุกต์ผลจากงานวิจัยนี้ไปใช้ได้ไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

## สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
	กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
	สารบัญตาราง.....	ณ
	สารบัญภาพ.....	ญ
	บทที่	
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	คำถามการวิจัย.....	8
	วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
	ขอบเขตของการวิจัย.....	8
	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	10
	ประโยชน์ที่ได้รับ.....	11
	นิยามศัพท์.....	12
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	16
	อุตสาหกรรมไมซ์.....	16
	การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ.....	22
	แนวคิดเรื่องสมรรถนะ.....	26
	คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์.....	31
	แนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน.....	40
	แนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้.....	43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
	ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะขององค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงาน ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยการวิจัย เอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม.....	64
	ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาตัวบ่งชี้การจัดการคนเก่งด้วยองค์ประกอบร่วมของ คุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและ นิทรรศการด้วยเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (EDFR).....	71
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
	การวิจัยเอกสาร.....	76
	การสัมภาษณ์เชิงลึก.....	81



บทที่		หน้า
4	การวิเคราะห์องค์ประกอบรวม .....	99
	เทคนิคการวิจัยแบบอนาคต .....	121
	ผลการวิเคราะห์ Cohen's Kappa .....	139
5	สรุปและอภิปรายผล.....	151
	สรุปผลการวิจัย.....	151
	อภิปรายผลการวิจัย .....	157
	ข้อเสนอแนะ .....	163
	รายการอ้างอิง.....	167
	ภาคผนวก.....	183
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	184
	ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	187
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับตรวจ IOC .....	198
	ภาคผนวก ง ผลการตรวจ IOC.....	204
	ภาคผนวก จ แบบสอบถาม.....	208
	ภาคผนวก ฉ แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก .....	219
	ภาคผนวก ช แบบสอบถาม EDFR รอบ 2.....	222
	ประวัติผู้วิจัย.....	228



## สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจไมซ์.....	20
2	ความสำคัญของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	23
3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับนำไปกำหนดคุณลักษณะ.....	61
4	สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง...	43
5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานงานแสดงสินค้า.....	79
6	คุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าที่ได้จากการ สัมภาษณ์เชิงลึก.....	81
7	ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ .....	99
8	ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ .....	100
9	ข้อมูลคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ .....	100
10	ขนาดองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	101
11	ประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ.....	101
12	วัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	102
13	การเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	102
14	ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	103
15	การพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ.....	103
16	การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต .....	104
17	ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการส่วนมากที่เข้าร่วม .....	104
18	ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ.....	104
19	ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ.....	105
20	สถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีควม พร้อมมากที่สุด .....	105
21	ระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้ง .....	106
22	ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการด้านความรู้.....	107
23	ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการด้านทักษะ.....	107
24	ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการด้านคุณลักษณะ .....	108
25	ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้.....	109
26	ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้.....	109
27	ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะ .....	110

ตารางที่	หน้า
28	ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะ..... 110
29	ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ ..... 111
30	ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ ..... 111
31	สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในแต่ละระดับ คุณลักษณะ..... 112
32	อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ ... 114
33	สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในแต่ละระดับ คุณลักษณะ..... 115
34	อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ .... 117
35	สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในแต่ละระดับ คุณลักษณะ..... 118
36	อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ 120
37	แนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ..... 129
38	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้..... 133
39	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ 135
40	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านคุณสมบัติ..... 137
41	ผลการวิเคราะห์ Cohen's Kappa ..... 139

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงห่วงโซ่อุปทานของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ.....	3
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	10
3	องค์ประกอบธุรกิจไมซ์.....	17
4	การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ .....	21
5	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ.....	25
6	องค์ประกอบของสมรรถนะ .....	28
7	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสมรรถนะ.....	31
8	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์.....	40
9	ห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	42
10	แสดงขั้นตอนการประยุกต์แนวทางการวิจัยเอกสารเพื่อสร้างแนวโน้มร่าง องค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการ.....	65
11	แสดงขั้นตอนการประยุกต์แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสร้างร่างองค์ประกอบของ คุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ..	66
12	แสดงขั้นตอนการการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วมเพื่อสร้างองค์ประกอบร่วมของ คุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ..	68
13	แสดงขั้นตอนการวิจัยแบบอนาคต EDFR เพื่อสร้างร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตาม องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดง สินค้าและนิทรรศการ.....	71
14	แสดงขั้นตอนการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน เพื่อสร้างตัวบ่งชี้ สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	73
15	สรุปกระบวนการวิจัยทั้งหมด .....	74
16	ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ .....	78
17	ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านความรู้.....	97
18	ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ .....	97
19	ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านทักษะ .....	98
20	ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านความรู้.....	143
21	ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านทักษะ .....	145
22	ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ .....	148
23	สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและ นิทรรศการ .....	162

ภาพที่		หน้า
24	การสัมภาษณ์ คุณภูษิต ศศิธรานนท์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เอ็กซ์โพลิงค์ โกลบอล เน็ตเวิร์ค จำกัด.....	188
25	การสัมภาษณ์ คุณกฤษฏา ธีรธราธร ผู้จัดการกลุ่มงานการตลาด บริษัท ริด เทรตเด็ทส์ จำกัด.....	188
26	การสัมภาษณ์ คุณกนกวรรณ ดาษเสถียร พนักงานการตลาด การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย .....	189
27	การสัมภาษณ์ คุณจิตราภรณ์ พรหมัน นักการตลาดและทีมวางแผนโฆษณา บริษัท ซีเอ็มซี เอเชียแปซิฟิก จำกัด.....	189
28	การสัมภาษณ์ คุณเรวัตน์ รัชท์ทอง กรรมการผู้จัดการ บริษัท นอร์ท ดีไซน์ เฮาส์ จำกัด .....	190
29	การสัมภาษณ์ คุณตุลย์ มหาวัจน์ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด .....	190
30	การสัมภาษณ์ คุณตุลย์ มหาวัจน์ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด .....	191
31	การสัมภาษณ์ คุณรัฐกิตติ วสุพิทักษ์เมธี ผู้จัดการเขตฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม บริษัท เอ็กโคแล็บ จำกัด .....	191
32	การสัมภาษณ์ คุณอภิวัชญ์ ศาลา หัวหน้างานการตลาด สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด .....	192
33	การสัมภาษณ์ คุณวิรัตน์ ชัยภูวภัทร รองผู้จัดการทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมน้ำปลา ระยอง จำกัด.....	192
34	การสัมภาษณ์ คุณเจษฎา สิริแสนยากر ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจระหว่างประเทศ บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด .....	193
35	การสัมภาษณ์ คุณอรัญญา มีดี เจ้าของกิจการ ร้าน World Gems Collection .....	193
36	การสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. อัครวิน แสงพิกุล ผู้อำนวยการหลักสูตรธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต .....	194
37	การสัมภาษณ์ ดร. ดลฤทัย โกวรระณะกุล ผู้อำนวยการ ศูนย์ความเป็นเลิศ อุตสาหกรรมไมซ์และ อีเว้นท์เชิงธุรกิจ .....	194
38	การสัมภาษณ์ คุณจรรุวรรณ สุวรรณศาสน์ ผู้อำนวยการฝ่ายอุตสาหกรรมการแสดงสินค้า นานาชาติ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)	195
39	การสัมภาษณ์ คุณอเนกพร เกษมสุข นักวิชาการพาณิชย์อาวุโส กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ.....	195
40	การสัมภาษณ์ คุณธีรศานต์ สหัสสพาศน์ คณะทำงานรัฐมนตรีว่า การกระทรวง ท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา .....	196
41	การสัมภาษณ์ คุณอรชร ว่องพรรณงาม ผู้จัดการอาวุโส สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) .....	196

42	การสัมภาษณ์ คุณพัฒนชัย สิงหะวาระ ผู้จัดการอาวุโส สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) .....	197
43	การสัมภาษณ์ คุณสุกิจ ครุฑคง ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน .....	197



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) คือ อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมองค์กร การประชุมวิชาชีพ และการแสดงสินค้าและนิทรรศการที่มีมูลค่าหลายล้านดอลลาร์ในอุตสาหกรรมโลก และเป็นดัชนีสำคัญในการวัดความเจริญของเมือง (Kim, 2007) นอกจากนี้อุตสาหกรรมไมซ์ยังเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยองค์การเป็นผู้รับผิดชอบและกำหนดเงื่อนไขต่างๆในการเดินทาง (Davidson, 1994) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวมกับประเทศที่เป็นเจ้าของการจัดงานทั้งในเรื่องของการจ้างงาน และเศรษฐกิจระดับภูมิภาคนอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้เดินทางมาเข้าร่วมด้วย (Dwyer and Forsyth, 1997) โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมไมซ์ไม่ได้มีแค่ผู้จัดงานเพียงอย่างเดียวแต่ยังรวมถึง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจให้บริการการท่องเที่ยว ธุรกิจสถานบันเทิง ธุรกิจบริการอาหาร ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ธุรกิจการให้บริการสถานที่จัดงานและอีกหลายๆธุรกิจ (Goeldner and Ritchie, 2012) และอุตสาหกรรมไมซ์นั้นเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้จากผลการดำเนินงานที่สูงให้กับประเทศผู้เป็นเจ้าของงาน

อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย สำหรับไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ 2558 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์รวม 476,079 คน สร้างรายได้ให้กับประเทศรวม 41,730 ล้านบาท โดยกิจกรรมที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์เข้าร่วมมากที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล 141,720 คน รองลงมาเป็นการประชุมวิชาชีพ 140,059 คน การประชุมองค์กร 133,063 คน และการแสดงสินค้าและนิทรรศการ 61,237 คน สำหรับกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้มากที่สุด ได้แก่ การประชุมองค์กร 14,939 ล้านบาท และการประชุมวิชาชีพ 13,007 ล้านบาท กิจกรรมที่สร้างรายได้น้อยที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล 8,998 ล้านบาท และการแสดงสินค้าและนิทรรศการ 5,332 ล้านบาท เห็นได้ว่าธุรกิจไมซ์สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ประกอบกับประเทศไทยได้รับการยอมรับในระดับเอเชียว่าประเทศไทยเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออก (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2558) ถึงแม้ว่าการแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้น้อยที่สุดใน 4 กลุ่มแต่การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติมีความสำคัญเพราะเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจอื่นอีกหลายธุรกิจทั้งสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ผู้ที่เข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก (Seekings and Farrer, 1999) และเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพที่สร้างความต่อเนื่องของการทำธุรกิจร่วมกัน (Lee, 2007)

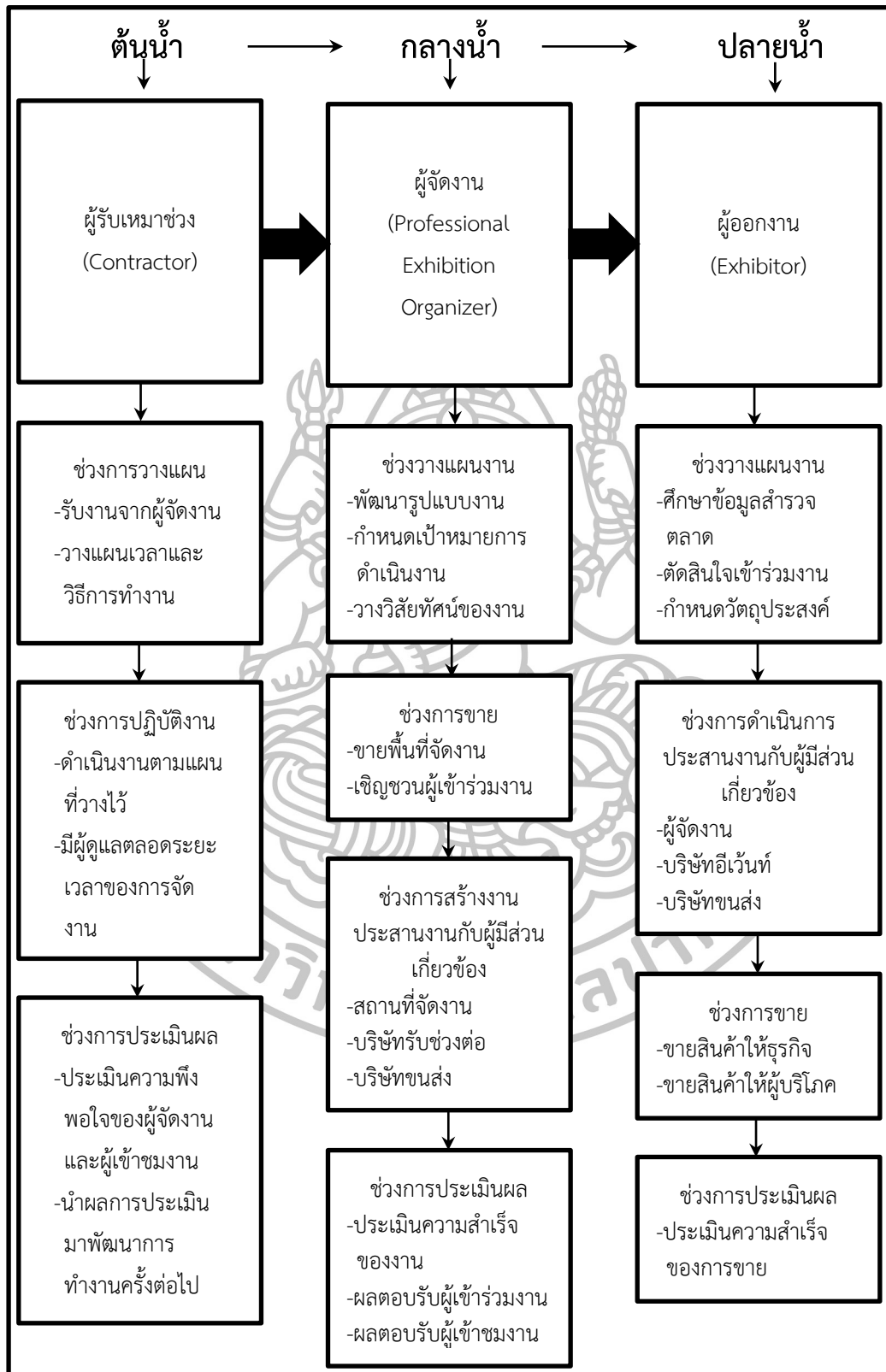
การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมไมซ์ (Hui-Wen, 2014) มีต้นกำเนิดมาจากยุโรปยุคกลางมีบันทึกที่กล่าวถึงสถานที่ซื้อขายที่มีความหลากหลายของสินค้าในขณะเดียวกันภูมิภาคตะวันออกกลางการค้าขายในตลาดได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเช่นเดียวกับการจัดแสดงสินค้า ต่อมาในช่วงปลายของยุโรปยุคกลางการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการมีการ

เติบโตขึ้นโดยเมืองต่างๆได้พัฒนาการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการอย่างต่อเนื่องเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน (International Trade Center, 2012) โดยการจัดแสดงสินค้าที่มีวัตถุประสงค์มากกว่าการแลกเปลี่ยนสินค้าเท่านั้นถูกจัดขึ้นครั้งแรกในประเทศเยอรมนีในเวลาต่อมาตลาดใหม่ๆได้ถูกขยายมากขึ้นทั่วยุโรปส่งผลให้เกิดการค้าขายในระดับประเทศมากขึ้นส่งผลให้เกิดอุปสงค์จำนวนมากทำให้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมและมีสินค้าที่หลากหลายในปริมาณที่มากขึ้น ต่อมาในช่วงศตวรรษที่ 18 และ 19 หน้าที่ของการจัดแสดงสินค้าจากการใช้สถานที่เพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าเป็นใช้สถานที่เพื่อแสดงโชว์สินค้าใหม่ หลังจากนั้นรูปแบบของงานแสดงสินค้าได้เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของตลาด (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) เห็นได้ว่าการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นช่องทางจัดจำหน่ายและเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่สำคัญ และได้รับการยอมรับมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (Manfred and Others, 2010) สร้างผลประโยชน์ให้กับประเทศผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มแรกผู้จัดงานเป็นบุคคลหรือองค์การที่ทำให้งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเกิดขึ้นนอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบทางด้านการตลาดเพื่อดึงดูดผู้เข้าร่วมงาน และผู้ขายสินค้าให้มีความเหมาะสมทั้งในเรื่องของทำเลเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (Jung, 2005) กลุ่มที่สองผู้จัดงานเป็นผู้นำสินค้าหลากหลายชนิดมาจัดแสดงโดยมีเป้าหมายเพื่อแสดงให้ผู้ซื้อได้เยี่ยมชมและเห็นประโยชน์ของสินค้านั้นรวมถึงการรับความคิดเห็นจากลูกค้า และศึกษาคู่แข่งเพื่อการพัฒนาสินค้าของตนเองให้มีความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังนำสินค้าที่ตนเองมีมาขายภายในงานได้อีกด้วย (Whitfield and Webber, 2011) กลุ่มที่สามเป็นผู้เข้าเยี่ยมชมงานหรือผู้ซื้อสินค้าเข้ามาในงานเพื่อเลือกซื้อสินค้า หาประสบการณ์ หรือหาช่องทางการลงทุน (Smith and Others, 2003) โดยส่วนใหญ่แล้วงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติขนาดใหญ่ล้วนถูกจัดโดยผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมืออาชีพ (Professional Exhibition Organizer: PEO) ดังนั้นผู้จัดงานมืออาชีพจึงมีความสำคัญต่อการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (พงศธร ลิ้มปนพวิทย์สกุล และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) เพราะเป็นผู้รับผิดชอบจัดการทั้งห่วงโซ่อุปทานของการจัดการตั้งแต่ก่อนจัดงานจนถึงหลังสิ้นสุดงาน

ทั้งนี้การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยความร่วมมือกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยต้นน้ำของห่วงโซ่อุปทานในการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการคือ ผู้รับเหมาช่วงมีหน้าที่รับผิดชอบงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดงานโดยผู้รับเหมาช่วงนั้นต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก ในส่วนของกลางน้ำคือ ผู้จัดงานมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คิดบริบทของงาน วางแผนงาน ติดต่อกับผู้จัดงานหรือผู้ออกร้าน และยังต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับรู้และมีความสนใจเข้าชมงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วย ในส่วนของปลายน้ำคือ ผู้จัดงาน ที่เป็นร้านค้า หรือบริษัทต่างๆที่ร่วมนำสินค้าเข้ามาแสดงในงานให้เกิดการเจรจาทางธุรกิจ สามารถแสดงห่วงโซ่อุปทานได้ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 ห่วงโซ่อุปทานของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากภาพที่ 1 แสดงถึงห่วงโซ่อุปทานของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำที่ประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานและวิธีการดำเนินการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน เริ่มจากในส่วนของต้นน้ำคือผู้รับเหมาช่วงมีหน้าที่รับผิดชอบงานในส่วนต่างๆที่ผู้จัดงานว่าจ้าง เช่น ผู้รับผิดชอบเรื่องแสงและเสียงภายในงาน ผู้รับผิดชอบเรื่องโครงสร้างต่างๆภายในงาน ผู้รับผิดชอบเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในงาน เป็นต้น ในส่วนของกลางน้ำเป็นผู้จัดงานมีหน้าที่ประสานงานกับทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถจัดงานแสดงสินค้าขึ้นมาได้ นอกจากนี้ยังเป็นผู้วางแผนในการจัดงาน กำหนดแนวทางในการจัดงานและดูแลรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มงานจนถึงหลังจากงานสิ้นสุดลง ในส่วนของปลายน้ำเป็นส่วนของผู้ออกงาน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทต่างๆที่มาร่วมออกบูธแสดงสินค้าภายในงาน ผู้ออกงานมีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมงานเพื่อเจรจาทางธุรกิจ ขายสินค้าและบริการ รวมถึงนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดด้วย โดยผู้ออกงานที่เข้าร่วมงานแสดงสินค้าต้องมีความสอดคล้องกับอุตสาหกรรมของงานที่จัดขึ้นด้วย ทั้งนี้ในการจัดงานแสดงสินค้าแต่ละครั้งยังมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ขาดไม่ได้คือ ผู้เข้าชมงานแสดงสินค้า โดยนอกจากเป็นผู้ซื้อสินค้าและบริการภายในงานแล้ว ในการประเมินความสำเร็จของงานแสดงสินค้ายังสามารถประเมินได้จากจำนวนผู้เข้าชมงานได้อีกด้วย

การจัดการของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการที่สำคัญมี 5 ขั้นตอน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) ได้แก่ 1) การวางแผนว่าจัดงานแสดงสินค้าอย่างไรโดยต้องตกลงกันในเรื่องต่างๆของการจัดงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจกับการจัดงาน 2) ขั้นตอนเตรียมงาน เป็นขั้นที่จัดทำแผนโครงการนำร่องพร้อมกับการประสานงานเพื่อยืนยันผู้เข้าร่วมงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสรุปรูปแบบการจัดงาน 3) ขั้นตอนดำเนินการสร้าง เป็นขั้นตอนที่สร้างโครงสร้างทางด้านสถานที่ให้เป็นที่ไปตามแผนที่วางไว้ 4) ขั้นตอนนำเสนอ เป็นขั้นตอนที่ดำเนินตั้งแต่เปิดงานจนปิดงาน 5) ขั้นตอนประเมินผล เป็นขั้นที่ประเมินว่าผู้ที่มีส่วนร่วมงานนั้นมีความคิดเห็นอย่างไรกับงานที่จัดขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการจัดงานในครั้งต่อไป นอกจากนี้ บทบาทของทีมงานดำเนินงานจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย การบริหารจัดการ การวิจัย การสื่อสารและการจัดโปรโมชั่น การลงทะเบียนและการบริการลูกค้า ระบบการขนส่ง และความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ (International Trade Centre, 2012) โดยผู้จัดงานมีอาชีพไม่ได้ให้บริการสำหรับผู้ออกงานเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการจัดการทั้งก่อนและหลังงานแสดงสินค้า (Smith and Other, 2003) โดยบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนต่างๆในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องมีคุณลักษณะความรู้ความสามารถที่เหมาะสม

คุณลักษณะของแรงงานตามความรู้ความสามารถของแรงงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความขยันและอดทน ตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการแก้ปัญหา รู้จักบริหารเวลา มีความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ทำ มีทักษะฝีมือแรงงาน มีจิตสาธารณะ มีทักษะการแสวงหาความรู้ มีความสามารถในการวิเคราะห์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ประกอบกับสมรรถนะของแรงงานที่ผู้ประกอบการต้องการ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การบริหารจัดการเวลา การสื่อสาร การปรับตัวให้เข้ากับงานและองค์การ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ

ขยัน และสามารถทำงานเป็นทีมได้ (จงจิต ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี, 2558) เห็นได้ว่าคุณลักษณะต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ควรพัฒนาทั้งในด้านของการทำงานเป็นทีม การวิเคราะห์แก้ไข ปัญหา การสื่อสาร และสิ่งต่างๆที่องค์การต้องการ (Bates, 2002) ผู้จัดการควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและ มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับการทำงาน

หากพิจารณาว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ประกอบไปด้วย การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และดูแลหลังจากงานเพื่อให้สามารถหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ และทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดความผูกพันต่อองค์การ (Ivan and Others, 2004) โดยการกำหนดบุคลากรที่ทำงานในฝ่ายต่าง ๆ นั้นควรที่จะเลือกคนที่เหมาะสมกับงาน (Taylor, 1991). และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Scott, 1997) เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การที่จะสามารถจัดการแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติที่ได้ผู้จัดการแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติมืออาชีพนั้นต้องมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาองค์การของผู้จัดการมืออาชีพจึงมีความสำคัญ โดยการพัฒนาสามารถพัฒนาได้หลายด้านได้แก่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การเพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (Thomas and Christopher, 2008) โดยเฉพาะทางด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การเพราะคนสามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จและล้มเหลวได้ (Bart and Carroll, 1994) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมจัดการแสดงสินค้าและนิทรรศการจึงเป็นประเด็นที่สำคัญ (Lenog, 2002)

ทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะความสามารถ มีคุณค่า และมีความชำนาญ จนกลายเป็นทุนมนุษย์ขององค์การ การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะก็เท่ากับช่วยให้พนักงานมีความใฝ่รู้ มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทำให้องค์การอยู่รอดและเติบโตยั่งยืนตลอดไป โดยทุนมนุษย์สร้างได้จากการส่งเสริมให้มนุษย์ในองค์การมีมูลค่าเพิ่ม มีความสามารถเพิ่มโดยการฝึกอบรมจนเชี่ยวชาญ เกิดทักษะความชำนาญ เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา เกิดการใช้ประโยชน์จากทุนมนุษย์เป็นตัวช่วยการสร้างความรู้ในองค์การ เกิดการแลกเปลี่ยนถ่ายโอนความรู้ กลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นความสำเร็จที่องค์การจะสร้างทุนมนุษย์ไปแข่งขันกับองค์การอื่น (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2555) ประกอบกับนายจ้างนั้นต้องการผลกำไรสูงสุดจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (Iftikhar and Others, 2010) เพราะการลงทุนที่ดีที่สุดคือการลงทุนในมนุษย์ (Nerdrum, 2001) โดยบทบาทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสำคัญการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของงานทั้งระดับของทักษะและจำนวนทรัพยากรที่ต้องการ (Kenneth and Others, 2006) ในปัจจุบันองค์การต่างๆหลายองค์การได้นำสมรรถนะเข้ามาใช้ในพัฒนาทรัพยากรในองค์การ เพราะช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์การ (บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ, 2555)

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้ McClelland (1973) ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลที่สามารถทำให้สร้างผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ Woodruffe (1992) กล่าวว่าสมรรถนะเป็น

คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดได้เชื่อถือได้ และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลากรปกติกับบุคลากรที่เป็นคนเก่ง หรือระหว่างความมีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ในขณะที่เดียวกันสมรรถนะยังสามารถอธิบายในรูปของพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ต้องการตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993) ยังเสนอว่า สมรรถนะคือคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลเป็นสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ในการอ้างอิงประสิทธิภาพในงานและผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า โดยคุณลักษณะพื้นฐาน คือสมรรถนะที่อยู่ลึกที่สุดและเปลี่ยนแปลงได้ยากของบุคคล ได้แก่ บุคลิกที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่มีความหลากหลายของสถานการณ์ และงาน ขณะเดียวกัน Naveed and Others (2013) กล่าวว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) คุณค่า (Values) และความสนใจ (Interests) ที่รวมอยู่ในตัวคน โดยสามารถแบ่งสมรรถนะออกได้เป็น 3 ประเภท (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2552) ได้แก่ ความสามารถหลัก ความสามารถในการบริหาร ความสามารถเฉพาะงาน จากความหมายของสมรรถนะจะเห็นได้ว่าเป็นการดึงเอาความสามารถที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

สมรรถนะในตัวบุคคลนั้นจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและยังสามารถใช้สมรรถนะในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เพราะเมื่อนำสมรรถนะมาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการกำหนดว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ โดยสมรรถนะเป็นสิ่งที่ใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานหรือสามารถใช้ในการประเมินเพื่อจ่ายค่าตอบแทนก็ได้ (Binning & Barrett, 1989) โดยสมรรถนะนั้นเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกผู้ที่เข้ามาทำงานในองค์กร โดยองค์กรต้องคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน เหมาะสมกับองค์กร และมีคุณธรรมเข้ามาทำงานในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรที่เข้ามาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554) นอกจากนี้สมรรถนะยังใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรทำให้รู้ว่าตนเองนั้นต้องพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆอย่างไร นอกจากนี้เกณฑ์ที่ใช้ต้องมีความยุติธรรม และโปร่งใส (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2556) เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการประเมินมีความรู้สึกและยอมรับผลการประเมินได้ แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับกำหนดคุณสมบัติของทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าต้องการ

ทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการต้องการนั้นต้องมีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านคุณลักษณะ ได้แก่ มีจิตบริการ อธิยาศยดี มีมารยาท มีความกระตือรือร้น มีบุคลิกภาพที่ดี ด้านทักษะ ได้แก่ มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรับผิดชอบอย่างมืออาชีพ มีความสามารถในการปรับตัว มีทักษะการสื่อสารที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ในงานที่ทำ มีความรู้ด้านการจัดการ และมีความรู้ด้านเทคโนโลยี (วัชรารภรณ์ สุรภี และฉล่องศรี พิมลสมพงษ์, 2556) ดังนั้นผู้ประกอบการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเร่งพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการให้สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความต้องการขององค์กร เพื่อส่งเสริมข้อได้เปรียบทางธุรกิจ โดยประโยชน์ของมาตรฐานฝีมือแรงงานในธุรกิจการจัดงานแสดง

สินค้าและนิทรรศการมีดังนี้ 1) สร้างความมั่นใจในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) สร้างโอกาสทางการแข่งขันด้วยการพัฒนางานด้านมาตรฐานและการบริการระดับคุณภาพ 3) ยกระดับทักษะและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้รองรับการเติบโตในอนาคต 4) ช่วยสนับสนุนการคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในการเข้าร่วมงานในธุรกิจใหม่ 5) ส่งเสริมภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรต่อผู้ประกอบการไมซ์ และสาธารณชน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, มปป.) มาตรฐานดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการโดยผู้ประกอบการคาดหวังให้บุคลากรมีสมรรถนะสูงกว่ามาตรฐานหรือเรียกอีกอย่างว่าคนเก่งเข้ามาทำงานในองค์กร

บุคลากรมีสมรรถนะสูงกว่ามาตรฐาน คือ คนที่มีทักษะความสามารถ และความสามารถในการทำงานสูงจนสามารถสร้างผลงานได้อย่างโดดเด่นมากกว่าบุคลากรคนอื่นๆ นอกจากนี้ยังต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานที่สูงรวมถึงสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดได้ด้วยศักยภาพของตนเอง (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2554) เห็นได้ว่าบุคลากรเหล่านี้เป็นบุคลากรที่องค์กรทุกองค์กรต้องการให้มีอยู่ในองค์กรผู้บริหารองค์กรควรมีวิธีการจัดการคนเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรให้มากที่สุด ทั้งนี้ Rani and Joshi (2012) ให้ความหมายของการจัดการคนเก่ง หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและบูรณาการสิ่งใหม่ให้พนักงาน พัฒนา และดูแลรักษาพนักงาน และสร้างแรงดึงดูดให้พนักงานที่มีความสามารถสูงมาทำงานให้กับองค์กร โดยถ้ามีคนเก่งในกลุ่มของบุคลากรนั้นทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มเพิ่มมากขึ้นคนเก่งจะสามารถพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยความต้องการคุณสมบัติของคนเก่งที่เข้ามาทำงานต้องมีความสามารถที่เหมาะสมกับงานและเป้าหมายขององค์กรจะส่งผลประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน (Vural and Others, 2012) โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการคนเก่งในองค์กรเพื่อให้องค์กรมีบุคลากรมีสมรรถนะสูงกว่ามาตรฐานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการก็ประสบปัญหาให้เรื่องของทรัพยากรมนุษย์เช่นกันทั้งในเรื่องของต้นทุนค่าจ้างของพนักงาน การเปลี่ยนงานของบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีมากขึ้น โดยปัญหาเหล่านี้มีให้เห็นในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าทั่วโลก (Beier and Dambock, 2006) ประกอบกับในปัจจุบันมีการแย่งชิงตัวพนักงานดาวเด่นหรือพนักงานคนเก่งให้เห็นให้การดำเนินธุรกิจต่างๆมากมาย เช่น การซื้อตัวบุคลากรข้ามบริษัท ในวิธีการนี้นอกจากบริษัทที่ซื้อตัวบุคลากรนั้นไม่ได้มีเป้าหมายที่ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตัวบุคลากรเพียงอย่างเดียวแต่ยังรวมไปถึงข้อมูลของบริษัทเก่า ประสบการณ์ และเครือข่ายของบุคลากรคนเก่งนั้นด้วย เห็นได้ว่าบริษัทที่สูญเสียบุคลากรนั้นไม่ได้เสียแค่ตัวบุคลากรแต่เพียงเท่านั้น ยังต้องเสียทั้งเงินทุนที่ใช้ในการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมกับองค์กร (Michaels and Others, 2001) การจัดการคนเก่งในในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการในด้านอื่นๆ เพราะเมื่อได้คนเก่งมาปฏิบัติงานในองค์กรทำให้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้ โดยในส่วนของผู้จัดการนั้นถ้าได้คนเก่งที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถทำงานเป็นทีมได้ดี มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และมีเครือข่ายที่กว้างขวางทำให้การจัดงานแสดงสินค้านั้นเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น ในส่วนของผู้ออกงานนั้น คนเก่งควรมี

ความสามารถในการเจรจาต่อรองเพื่อให้การเจรจาต่อรองทางธุรกิจมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น (พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2559)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นดังที่ได้กล่าวมาแล้วผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะศึกษาข้อมูลในเชิงลึกในเรื่องของการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยการสร้างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะและนำมาใช้ในการจัดการคนเก่งอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สถาบันการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะต่างๆของนักศึกษาให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร และการธำรงรักษาบุคลากรไว้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวเอง สํารวจตัวเองให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้เตรียมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

## 2. คำถามการวิจัย

- 2.1 คุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีอะไรบ้าง
- 2.2 องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
- 2.3 ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
- 3.2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
- 3.3 เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

#### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและวรรณกรรม ที่นำมาใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยใช้สมรรถนะเพื่อศึกษาคุณลักษณะพื้นฐานของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และใช้แนวทางคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ได้ศึกษามาสร้างร่างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการหลังจากนั้นนำมาพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

#### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรในส่วนของการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วม (Conjoint analysis)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือเคยเข้าร่วมงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ จำนวน 438 คน

#### 4.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก และการใช้เทคนิควิจัยแบบอนาคต (EDFR)

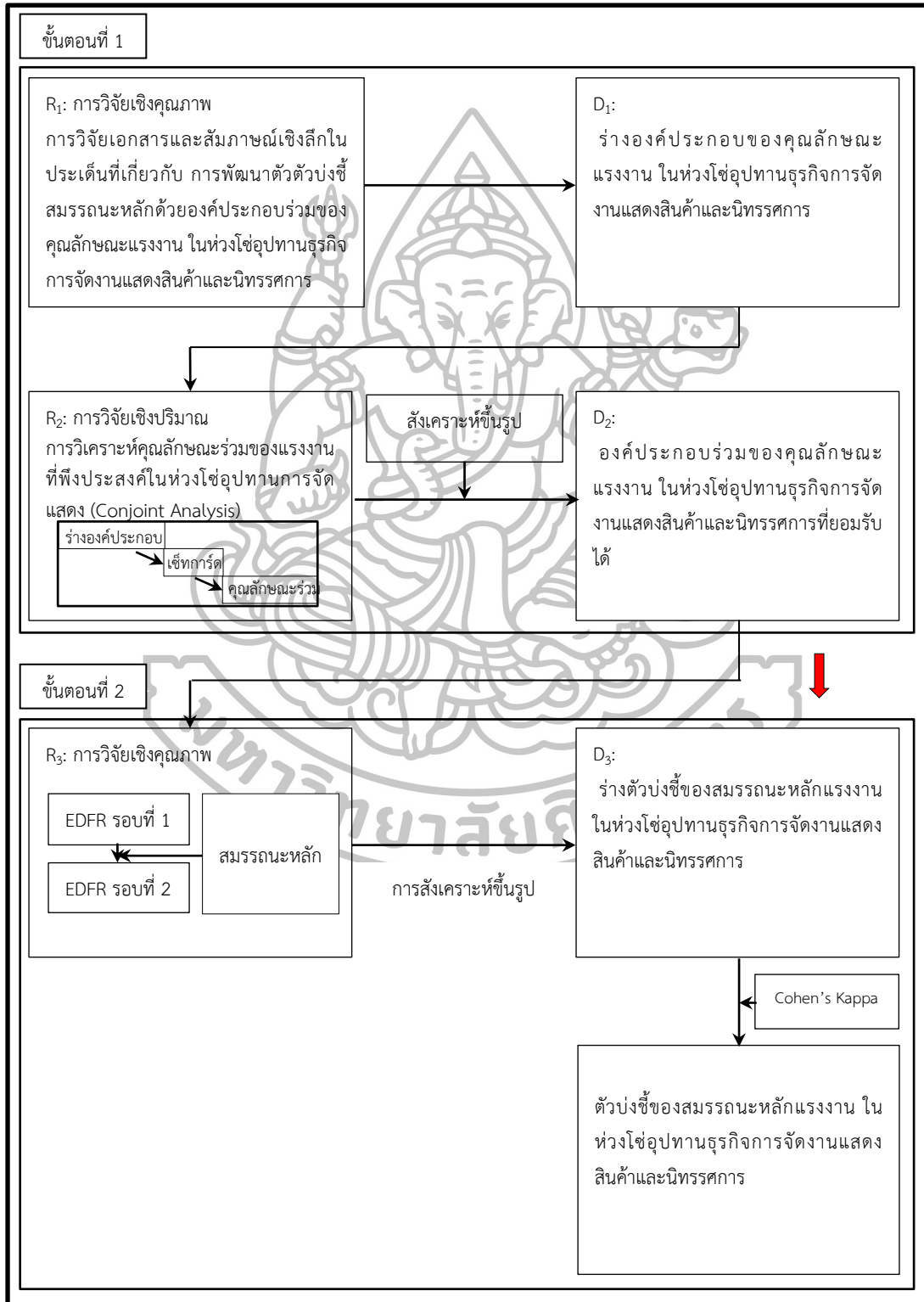
ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 6 คน กลุ่มผู้จัดงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 8 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์จำนวน 3 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ 6 คน รวม 23 คน ในส่วนของการใช้เทคนิควิจัยแบบอนาคตผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 4 คน กลุ่มผู้จัดงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 7 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์จำนวน 2 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ 4 คน รวม 17 คน มีขั้นตอนดังนี้

EDFR รอบที่ 1 ผู้วิจัยนัดหมายผู้เชี่ยวชาญเพื่อเข้าพบ แนะนำตัวเอง และเรื่องที่ต้องการศึกษาวิจัย ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามประเด็นที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ด้วยคำถามปลายเปิดที่ได้เตรียมไว้ล่วงหน้า แต่สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ หลังจากการเก็บข้อมูลรอบที่ 1 ผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์มาถอดเทปเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ รวบรวมและจัดหมวดหมู่ เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จัดบันทึกไว้ และนำไปสร้างเป็นแบบสอบถามที่ใช้รูปแบบเดลฟาย (Delphi) ประยุกต์ตามแนวทางของเทคนิคการวิจัยอนาคต (EDFR) หลังจากที่ได้เข้าสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยจึงรวบรวมความเห็น ข้อเสนอแนะ นำไปสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์รอบที่ 1 สำหรับการเก็บข้อมูลรอบที่ 2 เพื่อเป็นการตรวจสอบการยืนยันการให้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ

EDFR รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างจากการเก็บข้อมูลในรอบที่ 1 และการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมมานำเสนอให้แก่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คน โดยแนะนำหัวข้อเรื่องที่วิจัยวัตถุประสงค์ และกรอบการดำเนินงานวิจัยอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับผู้วิจัย หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยจึงมาเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (InterQuartile Range: IR) และค่ามัธยฐาน (Median: Md)

### 5. กรอบแนวคิดของการวิจัย

พัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยใช้การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยเป็นดังที่แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก โดยเริ่มจากการวิจัยเอกสารในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคนเก่ง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อสังเคราะห์เป็นร่างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ หลังจากนั้นศึกษาถึงคุณลักษณะร่วม (Conjoint Analysis) ขององค์ประกอบของคุณลักษณะเพื่อให้ได้องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานที่ในห่วงโซ่อุปทานการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยเริ่มจากได้ร่างขององค์ประกอบคุณลักษณะแล้ว หลังจากนั้นนำร่างคุณลักษณะมาเซ็ทการ์ดเพื่อสร้างเป็นชุดคุณลักษณะหลายๆชุดแล้วนำไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน หลังจากได้แบบสอบถามแล้วให้นำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ได้ชุดองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะที่เหมาะสมที่สุด ขั้นตอนที่ 2 นำองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานที่ในห่วงโซ่อุปทานการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการมาวิจัยอนาคตแบบ EDFR โดยการนำการจัดการคนเก่งมาพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานให้เหมาะสมกับคุณลักษณะร่วมของคุณลักษณะแรงงานที่ในห่วงโซ่อุปทานการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ทำให้ได้ร่างตัวบ่งชี้ของการจัดการคนเก่งตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้มาตรฐานตรวจสอบโดยวิธี Cohen's Kappa ทำให้ได้ตัวบ่งชี้ของการจัดการคนเก่งตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า จากกรอบแนวคิดเห็นได้ว่าการใช้เทคนิคและระเบียบวิธีวิจัยหลายขั้นตอนทำให้งานวิจัยมีความซับซ้อนประกอบกับเพื่อให้สามารถอธิบายกระบวนการในการวิจัยได้ง่ายขึ้นจึงได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นแบบเชิงขั้นตอน

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับ

### 6.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

6.1.1 ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ โดยบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการควรมีคุณลักษณะพื้นฐานตามผลของการวิจัย โดยหน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถนำไปเป็นพื้นฐานของการประเมินหรือพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้ ทั้งนี้สามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทขององค์กร

6.1.2 ผลของงานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัตินี้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยหน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถนำไปเป็นพื้นฐานของการประเมินหรือพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้

6.1.3 ผลของงานวิจัยนี้ทำให้ได้ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยตัวบ่งชี้แต่ละตัวนั้นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาได้ตามบริบทขององค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานของการประเมินหรือพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้

6.1.4 ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาในรายวิชาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและบริการได้ โดยสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของการเรียนการสอนนั้นๆ

## 6.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

6.2.1 สามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ ทั้งนี้ตัวบ่งชี้สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาได้ตามบริบทและวัฒนธรรมขององค์กร

6.2.2 สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ ทั้งนี้ตัวบ่งชี้สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาได้ตามบริบทและวัฒนธรรมขององค์กร

6.2.3 สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ ทั้งนี้ตัวบ่งชี้สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาได้ตามบริบทและวัฒนธรรมขององค์กร

6.2.4 สามารถใช้เป็นแนวทางในการเรียนรู้ก่อนที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของนักศึกษาที่ต้องการเข้ามาทำงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

## 7. นิยามศัพท์

### 7.1 นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) หมายถึง ข้อมูลที่บ่งบอกถึงวิธีหรือแนวทางที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต ในที่นี้หมายถึงตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักโดยใช้องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลหนึ่งคนที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมรรถนะนั้นประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติ ในที่นี้หมายถึงสมรรถนะของบุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรควรมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้หมายถึงสมรรถนะที่ทุกคนในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการควรมี

องค์ประกอบร่วม (Conjoint) หมายถึง ชุดของคุณลักษณะที่มีองค์ประกอบต่างๆรวมกันเป็นหนึ่งชุดคุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของชุดคุณลักษณะนั้น ในที่นี้หมายถึงชุดของคุณ

ลักษณะที่ความมีอยู่ในบุคลากรหนึ่งคนที่ทำงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

แรงงาน (Labour) หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในระดับปฏิบัติการภายในองค์กรต่างๆ ในที่นี้หมายถึงบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ทำงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

คุณลักษณะแรงงาน (Labour characteristic) หมายถึง คุณลักษณะต่างๆที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมที่สามารถใช้ในการพยากรณ์แนวโน้มของผลการปฏิบัติงานได้ ในที่นี้หมายถึง คือคุณลักษณะต่างๆที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ทำงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) หมายถึง กระบวนการทำงานที่อธิบายถึงวิธีการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงผู้บริโภคคนสุดท้ายในที่นี้หมายถึงห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบไปด้วยผู้จัดงาน ผู้เข้าร่วมงาน ผู้เข้าชมงาน และผู้รับเหมาช่วง

งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition) หมายถึง การจัดงานเพื่อจับคู่ทางธุรกิจสำหรับผู้ออกงานที่นำสินค้าและบริการมาแสดงภายในงาน และผู้เข้าชมงานที่เป็นผู้ซื้อและชมสินค้าและบริการภายในงาน ในที่นี้หมายถึงงานแสดงสินค้าต่างๆที่จัดในประเทศไทย

ผู้จัดงาน (Organizer) หมายถึง ที่ให้บริการในการจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ที่มีส่วนในการรับผิดชอบตั้งแต่ก่อนเริ่มงานจนถึงหลังจากจบงาน ในที่นี้หมายถึงผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่จัดในประเทศไทย

ผู้ออกงาน (Exhibitor) หมายถึง บริษัท ห้าง ร้าน ที่นำสินค้าหรือบริการมาออกแสดงในงานแสดงสินค้า ในที่นี้หมายถึงผู้ออกงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่จัดในประเทศไทย

ผู้เข้าชมงาน (Visitor) หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้บริโภค ที่เข้ามาชมงานแสดงสินค้าในที่นี้หมายถึง ผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่จัดในประเทศไทย

## 7.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้ (Indicator development) หมายถึง การสร้างตัวบ่งชี้ใหม่ หรือการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ในที่นี้หมายถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า (Knowledge of exhibition) หมายถึง ความรู้ในเรื่องของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการทั้งในเรื่องของกระบวนการดำเนินงาน ประเภทของงานแสดงสินค้า และอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้านั้นๆ ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องสามารถรู้ได้ว่างานแสดงสินค้าที่จัดขึ้นนั้นมีกระบวนการดำเนินงานอย่างไร งานที่จัดอยู่ในงานประเภทใด และงานที่จัดนั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมใด

การรู้บทบาทหน้าที่ขององค์กร (Role of organization) หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่และบทบาทขององค์กรในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ รวมถึงเป้าหมายและวัฒนธรรมองค์กรด้วยในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ในการจัดงานขององค์กร และรู้ว่าองค์กรของตนเองนั้นมีบทบาทอย่างไรในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk management) หมายถึง ความรู้ที่สามารถใช้ในการจัดการความเสี่ยงต่างๆที่เกิดขึ้นได้ เช่น สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ และสามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ เป็นต้น ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องมีความสามารถในการวางแผนเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมเมื่อเกิดความเสี่ยงขึ้น

ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ (Understanding job) หมายถึง มีความเข้าใจงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ เช่น รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ และสามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในการงานที่ทำได้ เป็นต้น ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Customer insight) หมายถึง มีความเข้าใจลูกค้าและสามารถตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าของตนเอง เช่น เช่น หากบุคลากรเป็นฝ่ายของผู้จัดงานต้องเข้าใจความต้องการของผู้ร่วมงานและผู้เข้าร่วมงาน หากบุคลากรเป็นฝ่ายผู้ร่วมงานต้องเข้าใจความต้องการของผู้เข้าร่วมงาน เป็นต้น

การติดตามข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม (Industry new) หมายถึง การติดตามข่าวสารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมขององค์กรจากสื่อต่างๆ ในที่นี้หมายถึง บุคลากรต้องคอยติดตามข่าวสารของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจและคิดวิเคราะห์ในการปฏิบัติงาน

การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) หมายถึง การคิดอย่างเป็นระบบและมีเหตุผลในการทำงาน ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องมีการคิดวิเคราะห์ในการปฏิบัติงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถเรียงลำดับได้ว่างานอะไรสำคัญกว่า งานอะไรที่ต้องทำก่อน เพื่อให้การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ และใช้เนื้อหาที่ไม่ยาวเกินไป ในที่นี้หมายถึงบุคลากรต้องสามารถสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

การทำงานเป็นทีม (Team work) หมายถึง ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ในที่นี้หมายถึง ในที่นี้หมายถึงการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มงานของบุคลากรในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

การประสานงาน (Coordinate) หมายถึง การประสานงานกับฝ่ายต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในที่นี้หมายถึงการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ทักษะภาษาต่างประเทศ (Foreign language) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารและติดต่อกันได้ ในที่นี้หมายถึงบุคลากรมีความเข้าใจภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี (Technological tools) หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานได้ ในที่นี้หมายถึงการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ เช่น สามารถใช้แท็บเล็ตในการอธิบายงานได้ เป็นต้น

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง ความคิดริเริ่มในการสร้างสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กร ในที่นี้หมายถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ในการคิดสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้งานขององค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ และมีความน่าสนใจมากขึ้น

ทักษะการบริการ (Skill service) หมายถึง การมีจิตบริการ มีใจรักในงานบริการ ในที่นี้หมายถึงการมีจิตบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยบุคลากรผู้ให้บริการนั้นต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Problem solving) หมายถึง เป็นทักษะในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในทันที โดยสามารถหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ในที่นี้หมายถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความอดทนในการทำงาน (Patience) หมายถึง ความอดทนจากแรงกดดันจากการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ในที่นี้หมายถึงความอดทนในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆในการทำงานได้ทั้งในเรื่องของ เวลา สถานที่ และตำแหน่งในการทำงาน ในที่นี้หมายถึงความยืดหยุ่นในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

1. อุตสาหกรรมไมซ์
2. การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
3. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ
4. คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์
5. แนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน
6. แนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. อุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ประกอบไปด้วย การจัดประชุมองค์การ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Dwyer and Others, 2001) โดยธุรกิจไมซ์ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กัน เพราะเมื่อมีการจัดประชุมไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุมองค์การ หรือการจัดประชุมนานาชาติ ส่งผลให้มีการจัดงานแสดงสินค้าควบคู่กันไปด้วยเพื่อลดต้นทุนในการจัดประชุมและให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ชมงานแสดงสินค้าหลังเสร็จประชุมแต่ละวันหรืออาจมีการจัดการท่องเที่ยว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ท่องเที่ยว และเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจของแหล่งที่จัดประชุมนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีประสบการณ์ และสาระที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันเมื่อมีการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลก็มักมีการจัดประชุมองค์การเพื่อสร้างความรักองค์การ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือจัดงานแสดงสินค้าเพื่อแนะนำสินค้าใหม่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557)

##### 1.1 ความหมายของอุตสาหกรรมไมซ์

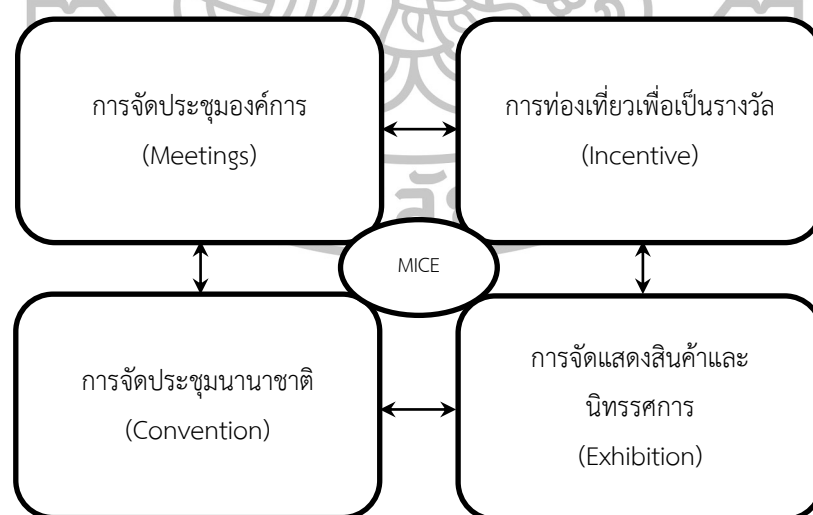
โดยทั่วไปแล้วความหมายและคำจำกัดความของไมซ์มีการให้คำนิยามไว้หลากหลาย ได้แก่ McCabe and Others (2000) ได้ให้ความหมายของธุรกิจไมซ์ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบไปด้วยการจัดประชุมองค์การ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ประกอบกับ Schlenrich (2008) ได้ให้คำนิยามของอุตสาหกรรมไมซ์ว่าไมซ์เป็นตัวย่อของ 4 กลุ่มทางการตลาดประกอบด้วยการจัดประชุมองค์การ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการมีการดำเนินการที่ซับซ้อนและมีหลายฝ่ายเช่น ผู้เข้าร่วม ผู้สนับสนุน ผู้วางแผน และผู้เข้าร่วมงาน

## 1.2 ความสำคัญของธุรกิจไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นตลาดที่น่าสนใจเป็นพิเศษและยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเจริญเติบโตในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Dwyer and Mistilis, 1997) ประกอบกับไมซ์ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเจ้าภาพ (Lawrence and McCabe, 2001) โดยธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ เพราะรายได้ของธุรกิจไมซ์สร้างรายได้ให้กับประเทศสูงส่งเกิดได้จากสถิติการดำเนินงานของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย สำหรับไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ 2558 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์รวม 476,079 คน สร้างรายได้ให้กับประเทศรวม 41,730 ล้านบาท โดยกิจกรรมที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์เข้าร่วมมากที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล 141,720 คน รองลงมาเป็นการประชุมวิชาชีพ 140,059 คน การประชุมองค์กร 133,063 คน และการแสดงสินค้าและนิทรรศการ 61,237 คน สำหรับกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้มากที่สุด ได้แก่ การประชุมองค์กร 14,939 ล้านบาท และการประชุมวิชาชีพ 13,007 ล้านบาท กิจกรรมที่สร้างรายได้น้อยที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล 8,998 ล้านบาท และการแสดงสินค้าและนิทรรศการ 5,332 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2558) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเมือง สงครามกลางเมืองราคาน้ำมัน และสถิติของอาชญากรรม (Schlentrich, 2008)

## 1.3 องค์ประกอบของธุรกิจไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ประกอบธุรกิจหลักอยู่ตามตัวอักษร MICE ได้แก่ การจัดประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงสินค้า (Dwyer and Mistilis, 2001) โดยสามารถสรุปเป็นภาพได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของธุรกิจไมซ์

ที่มา: Dwyer, L. and Mistilis, N. "Challenges To MICE Tourism In The Asia Pacific Region in Pacific Rim Tourism Oppermann" in *Pacific Rim tourism*, (London: CAB International, 1997), 219-230.

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของอุตสาหกรรมไมซ์ซึ่งสามารถอธิบายแยกเป็นรายธุรกิจได้ดังนี้

การจัดประชุมองค์การ เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ เป็นกิจกรรมเพื่อต่อยักกลยุทธ์ พัฒนากลยุทธ์ และแก้ไขปัญหาต่างๆในองค์การ โดยธุรกิจการจัดประชุมองค์การ หมายถึง ธุรกิจการจัดประชุมของกลุ่มบุคคลในองค์การเดียวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อพูดคุย ปรึกษา และแสดงความคิดเห็นโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันตามเวลาและสถานที่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) โดยการประชุมนั้นจะแตกต่างกันตามเหตุผลของการประชุมในแต่ละครั้ง (Lond and Hindle, 1998) โดยสามารถแบ่งประเภทของการประชุมองค์การตามวัตถุประสงค์ได้เป็น 4 ประเภท (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) คือ การประชุมสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมระดมสมอง และการประชุมอภิปราย โดยการประชุมสัมมนา คือ การประชุมโดยมีผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่กำหนดมาบรรยายให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมประชุม ส่วนการประชุมเชิงปฏิบัติการ คือ มีความเหมือนกับการประชุมสัมมนาแต่ผู้เข้าร่วมประชุมจะมีโอกาสร่วมเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง และการประชุมระดมสมอง เป็นการประชุมเพื่อร่วมกันออกความคิดเห็นและสรุปประเด็นเพื่อหาแนวความคิดที่ใช้ในการพัฒนาต่อไป นอกจากนี้การประชุมอภิปราย คือ การประชุมโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่ต้องการอภิปรายเพื่อสร้างมุมมอง และข้อสรุปของประเด็นในการประชุม

การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เป็นการให้รางวัลตอบแทนกับพนักงานที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและข้อกำหนดเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวหรือพักผ่อนทั้งในและต่างประเทศโดยบริษัทเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วนให้เพื่อเป็นตัวกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงาน (Pizam and Holcomb, 2008) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สนับสนุนและให้รางวัลกับพนักงานทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ สร้างกรณีตัวอย่างของความสำเร็จเพื่อให้พนักงานที่เหลือมีแรงบัลดาลใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเห็นถึงรางวัลแห่งความสำเร็จจากการทำงาน (Goldblatt and Nelson, 2001) โดยการจัดประชุมองค์การนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การพักผ่อนเต็มรูปแบบ เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นให้เกิดการพักผ่อนโดยที่ไม่มีเรื่องงานมาเกี่ยวข้อง และการพักผ่อนและทำธุรกิจ เป็นเพื่อเป็นรางวัลและในขณะเดียวกันก็ได้รับผลประโยชน์ทางธุรกิจด้วยอาจมีกิจกรรมทางธุรกิจแทรกเข้าไประหว่างการท่องเที่ยววันนั้น นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวตามลักษณะของผู้ได้รับรางวัล คือ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลเป็นกลุ่ม เป็นการจูงใจเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่มากขึ้นเป็นกลุ่ม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลเป็นรายบุคคล เป็นการจูงใจเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่มากขึ้นเป็นรายบุคคล (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557)

การจัดประชุมนานาชาติ เป็นการประชุมกลุ่มบุคคลในสายอาชีพที่ใกล้เคียงกันในสถานที่ประชุมขนาดใหญ่ มีการแยกประชุมเป็นกลุ่มย่อยโดยส่วนใหญ่มักมีการจัดประชุมขึ้นปีละ 1 ครั้งโดยมีผู้เข้าร่วมประชุมตั้งแต่ 100-1000 คน มีรูปแบบการจัดใน 2 ลักษณะคือ 1) ลักษณะการจัดประชุมแบบหมุนเวียนตามประเทศสมาชิก ส่วนมากใช้วิธีการเวียนตามตัวอักษรและตามภูมิภาค 2) ลักษณะการประชุมเพื่อเป็นประเทศเจ้าภาพในการจัดงานประเทศสมาชิกที่ต้องการเป็นเจ้าภาพจะส่งตัวแทนเข้าร่วมประชุมในสมาคม จึงต้องมีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) โดยการจัดประชุมนานาชาตินั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ประเทศเจ้าภาพ



ให้เป็นที่ยอมรับและได้รับรู้ เพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศให้กับประเทศเจ้าภาพเพราะการจัดประชุมนานาชาติจะมีผู้เดินทางเข้าร่วมมาจากต่างประเทศ และยังช่วยกระจายรายได้ไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และสร้างงานให้กับประชาชนที่อยู่ไรท้องถิ่นของการจัดประชุมนานาชาติด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) ส่วนกลุ่มธุรกิจที่รับผลประโยชน์จากการจัดประชุมนานาชาติ คือ กลุ่มธุรกิจที่พัก กลุ่มธุรกิจการเดินทาง และกลุ่มธุรกิจอาหารนอกจากนี้รัฐบาลยังได้ภาษีที่เพิ่มขึ้นจากการใช้จ่ายของผู้เข้าร่วมประชุมที่เดินทางมาจากต่างประเทศ (Fenich, 1992)

การจัดการแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจทั้งในและต่างประเทศที่รวมสินค้า บริการ ผู้ซื้อ และผู้ขายเข้าไว้ด้วยกัน และภาครัฐในหลายๆประเทศได้ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นนโยบายทางธุรกิจระดับชาติ เพราะการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (Yoon and Others, 2012) การจัดแสดงสินค้าสามารถแบ่งประเภทตามกลุ่มเป้าหมายได้ 3 ประเภทคือ 1) การจัดงานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ เป็นการจัดงานแสดงสินค้าของผู้ผลิตโดยตรง ส่วนผู้ซื้อจะเป็นผู้ประกอบการเท่านั้นการเข้าร่วมงานนี้ต้องมีการลงทะเบียนและจ่ายค่าเข้าร่วมงานล่วงหน้าด้วย 2) การจัดงานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค เป็นการจัดงานแสดงสินค้าที่เปิดให้บุคคลทั่วไปเข้าร่วมงานได้ ผู้ขายสินค้าอาจเป็นผู้ค้าปลีกหรือผู้ผลิตก็ได้ โดยเน้นการเสนอขายให้กับผู้ซื้อคนสุดท้ายที่เป็นผู้บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ในบางครั้งผู้ผลิตจะทำการจัดแสดงสินค้าประเภทนี้ในการทดลองสินค้าใหม่ 3) การจัดงานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภค เป็นการจัดงานแสดงสินค้าเพื่อให้ผู้ผลิตโดยตรงหรือตัวแทนการจัดจำหน่ายเพื่อให้ผู้ซื้อทั้งสองกลุ่ม คือกลุ่มธุรกิจกับธุรกิจ และกลุ่มผู้ซื้อที่เป็นบุคคลทั่วไป โดยจะแบ่งงานออกเป็นรอบในแต่ละวัน เช่น วันแรกเป็นงานของธุรกิจกับธุรกิจ และวันถัดมาเป็นวันที่เปิดให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมงานได้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) โดยส่วนใหญ่เน้นการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจะมุ่งเน้นไปที่การแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ

#### 1.4 ผลกระทบทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมไมซ์

การประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและผลประโยชน์ในภาคส่วนของอุตสาหกรรมไมซ์เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับตัวในเรื่องของการวางแผน การตลาด และการจัดการ นอกจากนี้การวิเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐกิจยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนอีกด้วย (Della, 2013) เห็นได้ว่าอุตสาหกรรมไมซ์เป็นที่ดึงดูดกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆที่สร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้กับเมือง หรือภูมิภาคในท้องถิ่น โดยสามารถเพิ่มการจ้างงาน และสร้างงานใหม่ให้กับชุมชนได้ (Dwyer and Others, 2005) ประกอบกับอุตสาหกรรมไมซ์แสดงให้เห็นถึงศักยภาพที่มีคุณค่าที่รัฐบาลต่างๆให้การยอมรับ โดยผลกระทบโดยตรงเป็นเรื่องของการใช้จ่ายของผู้มาเข้าร่วมประชุมที่ถือได้ว่าเป็นเม็ดเงินที่มีมูลค่ามหาศาล และผลกระทบทางอ้อมคือการจัดซื้อข้อมูลของผู้เข้าร่วมงานเพื่อใช้ในการวางแผนงานเนื่องจากปัจจุบันข้อมูลมีความสำคัญมาก ผลกระทบดังกล่าวนี้ทำให้สามารถใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการครองชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของรายได้ นอกจากนี้ผลกระทบในภาคธุรกิจอื่นๆ เช่น การโรงแรม ร้านอาหาร การบริการขนส่ง การสื่อสารโทรคมนาคม และการค้าปลีก (Hanly, 2012)

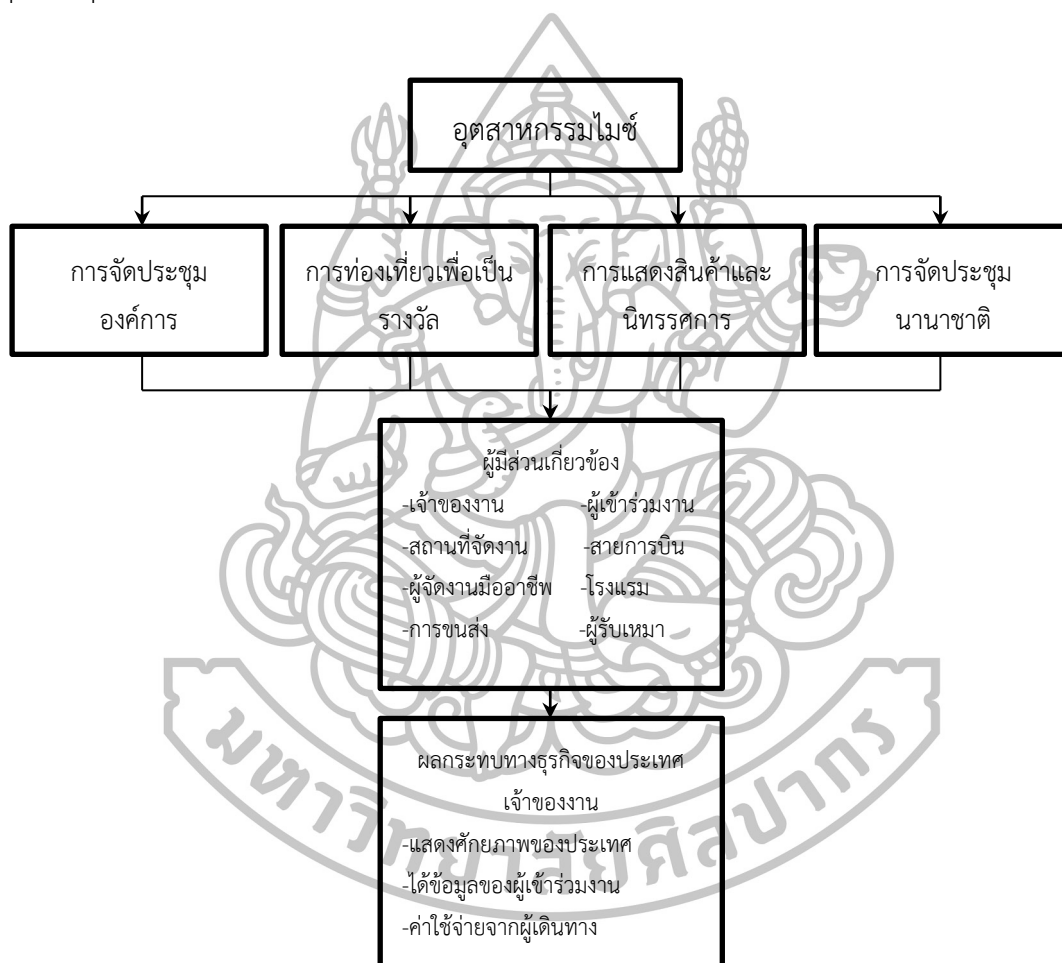
### 1.5 โครงสร้างธุรกิจไมซ์

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจไมซ์จะช่วยให้เข้าใจว่าภาพรวมของธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใดบ้าง ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงผู้เกี่ยวข้องของในธุรกิจไมซ์

ผู้เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
เจ้าของงาน	ผู้ว่าจ้างจัดงาน แบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรระหว่างประเทศ</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐ</li> <li>- สมาคมวิชาชีพ</li> <li>- สถาบันการศึกษา</li> <li>- องค์กรการกุศล</li> </ul>
ผู้เข้าร่วมงาน	ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของสมาคม หรือ องค์กร หรือบุคลากรในหน่วยงานหรือบริษัทที่จัดงานขึ้น และผู้สนใจจากภายนอกร่วมงาน
สถานที่จัดงาน	ประกอบด้วยห้องขนาดใหญ่หลาย ๆ ห้อง และห้องขนาดเล็กสำหรับแบ่งกลุ่มย่อย และ เตรียมงานของฝ่ายต่างๆรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่จัดประชุม
สายการบิน	ช่วยให้ธุรกิจ MICE เติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นพาหนะรับส่งผู้โดยสารเข้าร่วมงาน ขนส่งเอกสารที่ใช้ในการจัดงาน
ผู้จัดงานมืออาชีพ	ทำหน้าที่ดูแลการจัดงานทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด แล้วแต่ความตกลงกับเจ้าภาพ ผู้จัดงานในธุรกิจ
โรงแรม	ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE จะต้องอยู่ในระดับมาตรฐานโลก
การขนส่งภายในเมืองที่จัดงาน	รูปแบบการขนส่งภายในเมืองของสถานที่จัดงานต้องเพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดของงานที่จัด และจำนวนผู้เข้าร่วมงาน
ผู้รับเหมา ซัพพลายเออร์	บุคคล หรือองค์กรภายนอกที่ผู้จัดงานจ้างมาทำงานเฉพาะส่วน ในส่วนต่างของการจัดงาน

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, **วิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ** (กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557).

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้ออุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศและนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่น่าเรื่องของความสำคัญของธุรกิจไมซ์ องค์ประกอบของธุรกิจไมซ์ ผลกระทบทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ มาใช้ใน งานวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

จากภาพที่ 4 เป็นการแสดงถึงการทบทวนวรรณกรรมเป็นวิธีการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสารที่ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการศึกษาเป็นการเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ในเรื่องต่างๆ ทั้งความหมายของอุตสาหกรรมไมซ์ ความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ องค์ประกอบของอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และผลกระทบทางธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์

## 2. การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

การจัดแสดงสินค้านั้นมีมาตั้งแต่สมัยยุโรปยุคกลาง และในปัจจุบันการจัดแสดงสินค้านั้นมีความซับซ้อนมากกว่าในอดีต โดยการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นช่องทางทางการจัดจำหน่ายและเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่สำคัญ และได้รับการยอมรับมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (Manfred and Others, 2010) สร้างผลประโยชน์ให้กับประเทศผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### 2.1 ความหมายของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในภาษาอังกฤษนั้นมีหลายชื่อไม่ว่าจะเป็น Fair Trade show Exposition Trade fairs Expo และ Exhibition (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) โดยงานจัดแสดงสินค้านั้นไม่ใช่แค่การรวบรวมสินค้าและบริการมาไว้ในเวลาและสถานที่เดียวกันแต่ยังเป็นโอกาสที่จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัท และมีกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินไปภายในงานโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน (Beier and Dambock, 2006) โดยมีผู้ให้ความหมายของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ได้แก่ Locke (2010) ได้ให้ความหมายของการจัดแสดงสินค้า (Exhibitions) คือ กิจกรรมทางการตลาดที่มีเวลาเฉพาะเจาะจง มีความน่าสนใจสามารถดึงดูดบริษัทและผู้เข้าร่วมงานจำนวนมาก โดยธุรกิจการจัดการแสดงสินค้ากลายเป็นเพียงเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเท่านั้นแต่ยังเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้ามาในประเทศอีกด้วย สอดคล้องกับ Yoon and Others (2012) ได้เสนอว่า การจัดงานแสดงสินค้า (Trade exhibition) เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจและต่างประเทศที่รวมไว้ด้วยสินค้าหรือบริการ รวมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งการจัดงานแสดงสินค้า (Trade Exhibition) ที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าถือเป็นการตลาดที่ดีที่สุด โดยส่วนใหญ่ภาครัฐในประเทศต่างๆได้ส่งเสริมการพัฒนาให้เป็นนโยบายทางธุรกิจระดับชาติจากความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ หมายถึง การนำเสนอสินค้าและบริการที่มีการเชิญผู้เข้าร่วมงานมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้เกิดการซื้อขายแก่ผู้ที่เข้าร่วมงาน โดยอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพในการช่วยให้บริษัทหรือองค์กรสามารถนำเสนอหรือโฆษณาสินค้าที่ลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานสามารถเห็น สัมผัสหรือประเมินสินค้าได้ด้วยตนเอง

### 2.2 ความสำคัญของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปหลายๆด้าน ได้แก่ ด้านกำไรเนื่องจากการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการเนเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดก่อให้เกิดการระดมทุนผลกำไรจากการแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นสามารถทำให้องค์กรสามารถขยายตัวให้เติบโตได้ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับบริษัทอื่นๆอย่างเป็นสมาคมสำหรับกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันทำให้สามารถสร้างความสัมพันธ์กันทางธุรกิจในกลุ่มธุรกิจได้อย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ และยังสามารถร่วมกันกำหนดราคาของสินค้าและบริการได้อีกด้วย ด้านระบบเครือข่ายเพราะการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีประโยชน์มากสำหรับการสร้างประสบการณ์ทำให้เกิดความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนในทางกิจกรรมต่างๆของธุรกิจในประเทศที่แตกต่างกัน ด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย เป็นโอกาสในการสร้างช่องทางทางการจัดจำหน่ายใหม่ทั้งในและต่างประเทศ

เพื่อให้เข้าไปอยู่ในระดับสากล (Richard, 2000) โดยความสำคัญของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติมี 7 ประการ (Morrow, 2001) คือ ซื้อสินค้าและบริการ ขายสินค้าและบริการ นำเสนอสินค้าใหม่ ทำให้เกิดการรายงานข่าวของสื่อมวลชน เพื่อให้ได้ข้อมูลของคู่แข่ง ใช้ปรับปรุงข้อมูลของอุตสาหกรรมและแนวโน้ม และ เพื่อสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์และแก้ปัญหา อธิบายได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสำคัญของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ความสำคัญของการจัดแสดงสินค้า	คำอธิบาย
ซื้อสินค้าและบริการ	การซื้อสินค้าและบริการจุดประสงค์หลักของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
ขายสินค้าและบริการ	งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ช่วยให้การขายสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
นำเสนอสินค้าใหม่	ผู้เข้าร่วมงานแสดงสินค้าส่วนใหญ่ที่เข้าชมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ เพราะต้องการจะค้นหาสินค้าและบริการใหม่ๆ
ให้เกิดการรายงานข่าวของสื่อมวลชน	งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ดึงดูดให้สื่อมวลชนประเภทต่างๆ ให้เข้ามาทำข่าว โดยเฉพาะสื่อท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีการจัดงานทั้งที่เป็นสื่อทางธุรกิจและสื่อทั่วไป
เพื่อให้ได้ข้อมูลของคู่แข่ง	ผู้ขายและผู้ผลิตสินค้าสามารถสำรวจความก้าวหน้าของคู่แข่งรายอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านของสินค้าหรือบริการใหม่ๆ
ใช้พัฒนาองค์การของตัวเอง	เป็นสถานที่ที่ผู้ผลิตผู้ซื้อ ผู้ขายและผู้เข้าร่วมงานใช้ปรับปรุงข้อมูลของอุตสาหกรรมของตน และ แนวโน้มความเป็นไปของอุตสาหกรรมนั้นๆ
เพื่อสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์และแก้ปัญหา	เป็นสถานที่ในการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์และใช้เครือข่ายนั้นๆในการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ที่มา: Morrow, S. L, *The art of the show* (Dallas, Texas: IAEM Foundation Inc, 2002).

### 2.3 องค์ประกอบของการแสดงสินค้าและนิทรรศการ

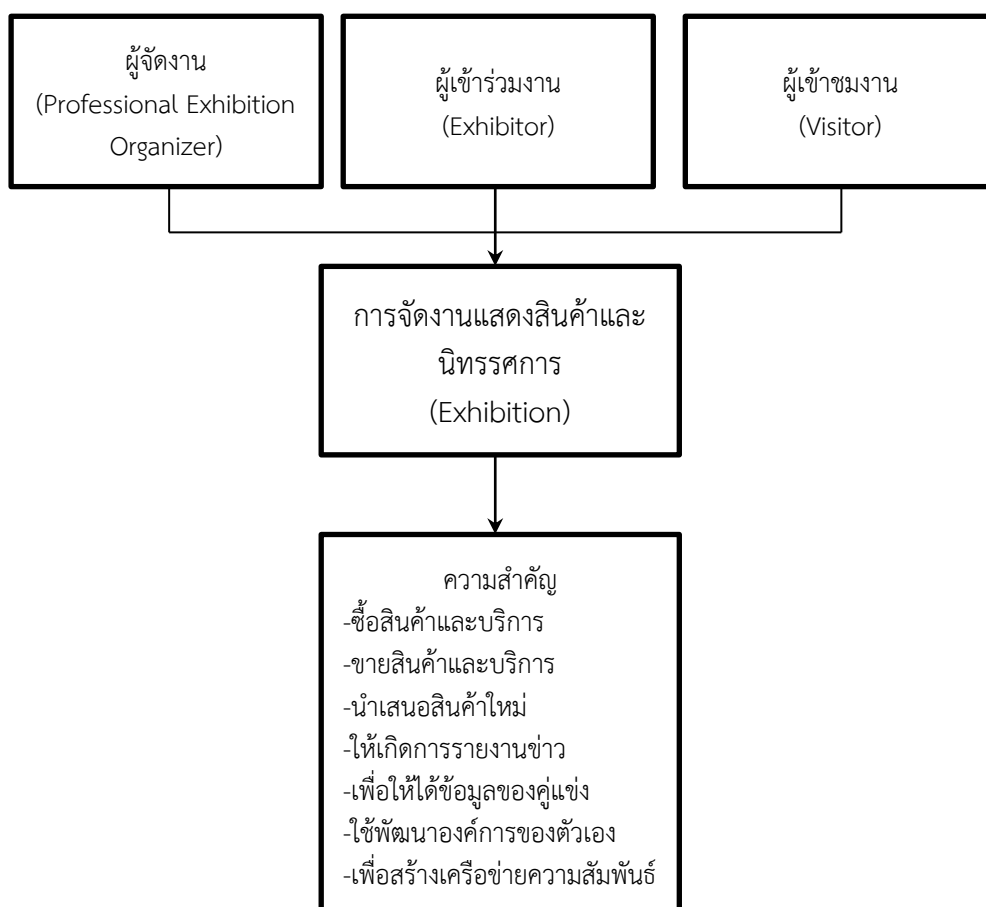
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักในอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) ได้แก่

**ผู้ซื้อ (Buyer) - ผู้เข้าชมงาน (Visitor/Attendee)** งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับผู้ซื้อในการที่จะชมและทดลองสินค้าและบริการหลากหลายรูปแบบ เท่าที่อุตสาหกรรมนั้นๆสามารถจะ นำเสนอได้ในเวลาและสถานที่เดียวกัน นอกจากนี้ด้วยการที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้นอกจากที่ผู้ซื้อจะสามารถทดลองสินค้าต่างๆ ได้แล้ว การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ยังเป็นโอกาสอันดีของผู้ซื้อที่จะได้เห็นเทคโนโลยีและความคิดใหม่ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจของผู้ซื้อ โดยหากงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ปราศจากผู้ซื้อแล้วละก็ PEO ก็จะไม่สามารถจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ ดังกล่าวได้เนื่องจาก PEO จะไม่สามารถขายพื้นที่แสดงสินค้าให้กับผู้ที่มาออกงาน หรือผู้ขายได้เนื่องจากทางผู้ขายไม่สามารถที่จะขายสินค้าได้

**ผู้ขาย (Seller) - ผู้เข้าร่วมงาน (Product Supplier/Exhibitor)** สำหรับผู้ซื้อเอง หากในงานไม่มีผู้ขาย ผู้ซื้อก็คงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องไปร่วมงานดังกล่าว เนื่องจากผู้ซื้อไม่มีอะไรให้ชมหรือทดลองใช้ ในมุมมองของผู้ขาย หรือผู้ออกงานนั้น งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเป็นสถานที่ที่ให้ผู้ขายสามารถนำสินค้าและบริการของตนไปแสดงให้ผู้ซื้อเห็นประโยชน์ของสินค้าและบริการนั้นๆ ว่าสามารถช่วยเหลือผู้ซื้อทั้งทางด้านตัวเงินและเวลาได้อย่างไร นอกจากนี้งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติยังถือได้ว่าเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าและบริการของผู้ขายให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพเนื่องจากบรรยากาศในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำธุรกรรมระหว่างกัน โดยผู้ขายนั้นมีเป้าหมายเพื่อแสดงให้ผู้ซื้อได้เยี่ยมชมและเห็นประโยชน์ของสินค้านั้นรวมถึงการรับความคิดเห็นจากลูกค้า และศึกษาคู่แข่งเพื่อการพัฒนาสินค้าของตนเองให้มีความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังนำสินค้าที่ตนเองมีมาขายภายในงานได้อีกด้วย (Whitfield and Webber, 2011)

**ผู้จัดงาน (Organizer/PEO) - บุคคลหรือองค์กรที่ทำให้งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ** เกิดขึ้นผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ สามารถเป็นได้ทั้งองค์กรที่เป็นเอกชนหรือองค์กรที่สังกัดสมาคมของอุตสาหกรรมนั้นๆ โดยส่วนใหญ่แล้วงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติขนาดใหญ่ล้วนถูกจัดโดย Professional Exhibition Organizer (PEO) ซึ่งเป็นผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติมีอาชีพซึ่งจากมุมมองของ PEO การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการอันได้แก่ 1. การใช้งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติเป็นเครื่องมือในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร 2. PEO จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติดังกล่าวขึ้นเพราะเห็นว่ายังมีช่องว่างทางการตลาดของอุตสาหกรรมที่ยังไม่ได้ถูกตอบโจทย์และการนำผู้ซื้อและผู้ขายมาเจอกันจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจดังกล่าวได้ โดย PEO ที่ประสบความสำเร็จคือ PEO ที่สามารถระบุช่องว่างทางการตลาดของอุตสาหกรรมนั้นๆ ได้ก่อน PEO อื่นๆ และสามารถสร้างสรรค์งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติได้แตกต่างจากงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือประเภทเดียวกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยได้ศึกษา และทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศและนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่นำเรื่องของความหมายของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ความสำคัญของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ และองค์ประกอบของการแสดงสินค้าและนิทรรศการมาใช้ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากภาพที่ 5 เป็นการแสดงถึงการทบทวนวรรณกรรมเป็นวิธีการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสารที่ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการศึกษาเป็นการเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวข้องกับการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในเรื่องต่างๆ ทั้งความหมายของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ความสำคัญของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ องค์ประกอบของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### 3. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นสิ่งที่ใช้บ่งบอกถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ในทุกๆ องค์การนั้นต้องการคนที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การ เนื่องจากสมรรถนะนั้นบ่งบอกมากกว่าแค่ความสามารถที่สามารถมองเห็นได้แต่สมรรถนะยังต้องเข้าใจถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริงของบุคคลนั้นๆ ด้วย

#### 3.1 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1973) ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลที่สามารถทำให้สร้างผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ Scott (1997) ที่ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่เชื่อมโยงกันและส่งผลกระทบต่องานหลักในตำแหน่งงานประกอบกับ Spencer and Spencer (1993) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือ คุณลักษณะของบุคคล และเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเป็นเหตุหลักที่ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือปฏิบัติงานได้ผลสูงสุด ทั้งนี้ Richard (1982) แสดงความเห็นว่ สมรรถนะหมายถึง ลักษณะของบุคคลในด้านของ แรงจูงใจ คุณลักษณะ และการยอมรับในตนเองรวมถึงบทบาททางสังคมและความรู้ของบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ และโอกาสในการประสบความสำเร็จในงานที่ทำ โดยคนที่มีสมรรถนะเหมาะสมกับลักษณะของงานนั้นๆมากกว่าย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้สูงกว่าคนที่มีสมรรถนะน้อยกว่า จากความหมายที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า สมรรถนะนั้น คือ สิ่งที่รวบรวมเอา ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเอาไว้ด้วยกัน เพราะถ้ามีเพียงแค่ความรู้และทักษะแต่ขาดคุณลักษณะนั้นก็ไม่ใช่สมรรถนะ โดยสมรรถนะเป็นคุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการนำความรู้ ทักษะและคุณลักษณะมาใช้เพื่อให้เกิดความประสบความสำเร็จในการทำงาน ปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น ทำให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

#### 3.2 ความสำคัญของสมรรถนะ

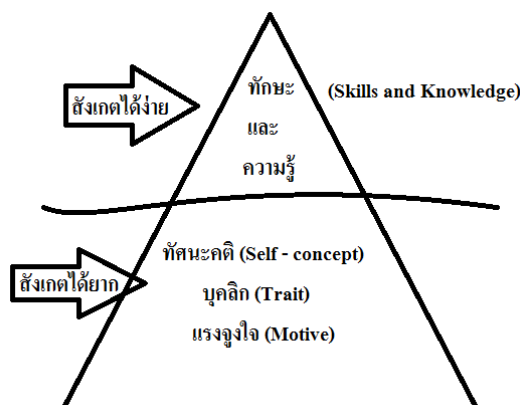
สมรรถนะสามารถนำไปใช้ในการบริหารคนและองค์การได้อย่างกว้างขวาง และยังสามารถทำให้องค์การบรรลุผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงได้โดยการดึงศักยภาพของพนักงานในองค์การ การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้น และให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีประโยชน์ ดังนี้ ช่วยปรับปรุงกระบวนการคัดสรรบุคลากร ช่วยปรับปรุงประเมินศักยภาพของบุคลากร ช่วยพัฒนากระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ช่วยปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ช่วยให้พนักงานมีการประเมินและพัฒนาตนเอง เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการอบรมและชี้แนะแก่พนักงาน ช่วยพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้แข็งแกร่ง ช่วยสร้างทีมงานให้ประสบความสำเร็จ ช่วยให้การออกแบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นิสตาเร็ก เวชยานนท์, 2553) สอดคล้องกับ อเนกกลาก สุทธิพันธ์ (2548) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่า สมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือ ในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะความชำนาญในการทำงานแต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆให้บรรลุตามเป้าหมาย



ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงานก็คือ ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ เป็นแนวทางการคัดเลือก พัฒนา โยกย้ายบุคลากร เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม ป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

### 3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (1973) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน คือ ด้านความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ ด้านทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะเกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างชำนาญ ด้านความคิดส่วนตัว คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่คนอื่นเชื่อว่าเป็นตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ด้านแรงจูงใจ เจตคติ เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น องค์ประกอบทั้ง 5 ประการรวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นเท่านั้น Spencer and Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง โดยสรุปว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นมีส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ ได้แก่ ความรู้ และทักษะต่างๆ และส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า เป็นส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลสูงกว่า ทั้งการแสดงออกทางบทบาทในสังคม มุมมองที่มีต่อตนเองและผู้อื่น คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจภายในตนเอง ในส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นคุณลักษณะที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายโดยสามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ แต่หากบุคคลมีเพียงแค่อคุณลักษณะในส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่ายนั้นไม่เพียงพอที่สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นได้ จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะนั้นสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ที่มา: McClelland, D. C, "Testing for competence rather than for intelligence," American psychologist 28, 1 (1973): 1.

### 3.4 ประเภทของสมรรถนะ

McLagan (1997) ได้จำแนกประเภทของสมรรถนะไว้ดังนี้ สมรรถนะตามลักษณะงาน เป็นการแสดงถึงสมรรถนะต่างๆสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่ทำได้ สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ ลักษณะสมรรถนะที่สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่างๆเหล่านั้นจะรวมไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกัน สมรรถนะตามผลของการกระทำ สมรรถนะในลักษณะนี้จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ความต้องการในการผลิตหรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกเป็นองค์ประกอบย่อยๆ และสามารถกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ คนที่มีความเฉลียวฉลาดจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือวิธีการต่างๆ ที่จะบ่งบอกว่าคนผู้นั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของสมรรถนะในลักษณะนี้ จะต้องแยกแยะออกมาให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวนี้ จะรวมไปถึงการมุ่งมั่นในความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและจะนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดลำดับความสำคัญของการทำงานต่อไปได้

เทื่อน ทองแก้ว (2550) ได้จำแนกสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท คือ สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencis) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัว ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญบุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สมรรถนะในงาน

(Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2558) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ สมรรถนะหลัก หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะประเภทนี้ก็จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ สมรรถนะชนิดนี้ได้ถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะด้านการบริหาร คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นสมรรถนะที่มีได้ทั้งระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร สมรรถนะตามตำแหน่งงาน คือ ความรู้ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้าควรมีความรู้ด้านวิศวกรรม นักบัญชีควรมีความรู้ทางด้านการบัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถงานย่อมแตกต่างกันตามอาชีพ หรืออาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะชนิดนี้เป็นสมรรถนะเฉพาะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรที่ทุกคนควรมีและสามารถช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ 2) สมรรถนะตามสายงาน หมายถึง สมรรถนะเฉพาะทางที่ส่งเสริมให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 3) สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงถึงความโดดเด่น และแตกต่างจากคนอื่นๆ ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ และความสามารถพิเศษ เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล เช่น สามารถคิดเลขได้เร็วโดยไม่ต้องใช้เครื่องคิดเลข สามารถสื่อสารได้หลายภาษา เป็นต้น โดยสามารถเรียกได้ว่าเป็นความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จากแนวคิดการแบ่งประเภทของสมรรถนะดังกล่าวมา สามารถแบ่งสมรรถนะของบุคลากรในระดับปฏิบัติการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งหมายถึงบุคลิกลักษณะความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคน และสมรรถนะตามสายงาน หมายถึง ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในวิชาชีพให้บรรลุผลสำเร็จ

### 3.5 การกำหนดสมรรถนะ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2555) กล่าวถึงแนวทางในการหาสมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะด้านเทคนิค ได้แก่ ควรมีการวิเคราะห์งานของตำแหน่งงานนั้นๆ ก่อน ทั้งนี้การวิเคราะห์งานจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่กำหนดขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานรวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็นของตำแหน่งงานนั้นๆ ใช้คำ

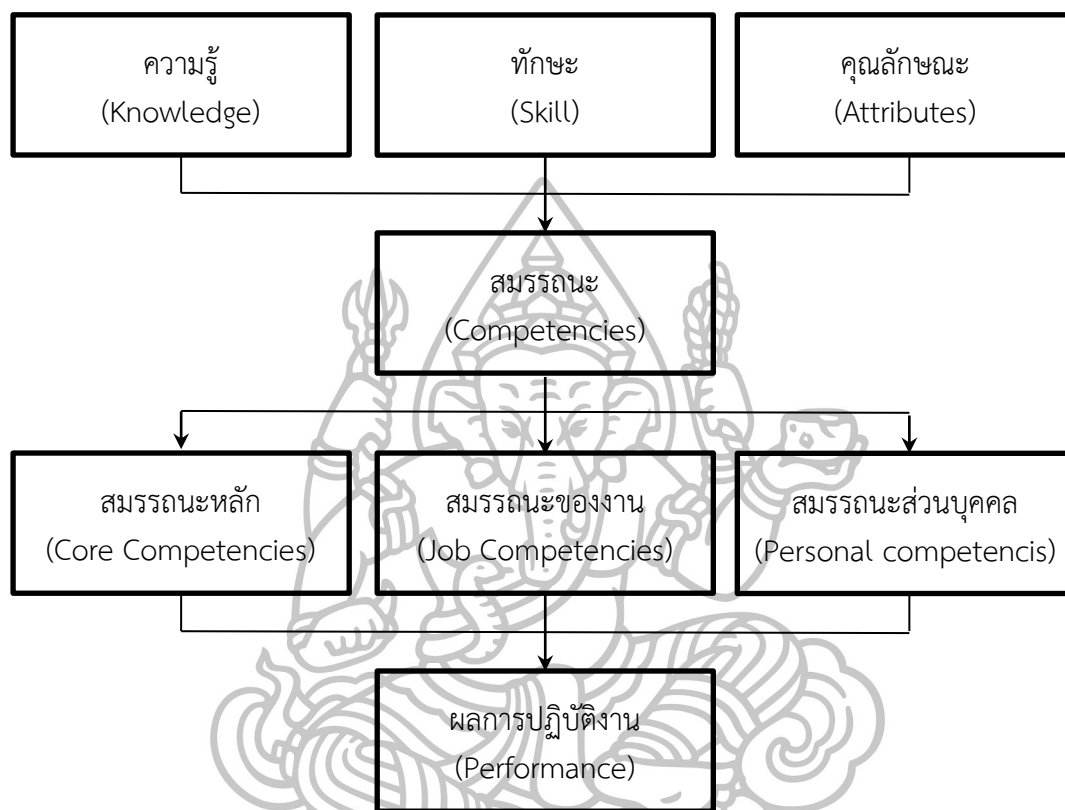
บรรยายลักษณะงาน เป็นพื้นฐานและแนวทางในการหาสมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะด้านเทคนิค โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานหรือการจัดการสัมมนากลุ่มย่อย โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาประชุมเพื่อปรึกษาหารือและกำหนดสมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะด้านเทคนิค ร่วมกันนอกจากนี้การกำหนดสมรรถนะจะอาศัยวิธีการใดวิธีการเดียวหรือหลายวิธีการผสมผสานกันก็ได้ แต่สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือ การกำหนดสมรรถนะนั้นจะต้องพิจารณาจากพื้นฐานของความเป็นจริงด้วย (Hall and Jones, 1976) ดังนั้นการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะช่วยให้ได้สมรรถนะที่จำเป็นสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องการกำหนดสมรรถนะจึงควรเป็นหน้าที่หรือความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้ที่ประยุกต์หลักสมรรถนะไปใช้

### 3.6 ระดับของสมรรถนะ

ระดับสมรรถนะ หมายถึง ระดับของพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลตามตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ ระดับของสมรรถนะนี้โดยทั่วไปจะกำหนดจากความชำนาญหรือความคล่องแคล่วของในแต่ละสมรรถนะ ช่างขีดความสามารถของกลุ่มสมรรถนะหลัก กลุ่มสมรรถนะตามหน้าที่ และกลุ่มสมรรถนะในงาน แบ่งเป็น 5 ระดับตามความชำนาญ (Benner, 1984) ได้แก่ ระดับที่ 1 ขั้นพื้นฐานหรือเริ่มต้น (Novice) หมายถึง ระดับทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีแต่ยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงมาก่อนเลยต้องมีการชี้แนะอย่างใกล้ชิด ระดับที่ 2 ระดับก้าวหน้าระดับต้น (Advance beginner) หมายถึง เป็นระยะปฏิบัติงานที่ยอมรับได้ในระดับต้น สามารถเผชิญกับสถานการณ์จริงที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วโดยใช้หลักการกว้างๆเป็นแนวทางในการประเมินสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมเป็นรายกรณี แต่ยังคงต้องการการชี้แนะ ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าควรทำอะไร ก่อนหลัง ระดับที่ 3 ระดับผู้มีความสามารถ (Competent) เป็นเป็นระยะปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในงานที่ทำเป็นประจำเป็นเวลา 2-3 ปี จึงสามารถปฏิบัติด้วยความตระหนักรู้หรือมองเห็นเป้าหมาย การปฏิบัติงานในระยะยาว มีการคิดไตร่ตรองว่าสิ่งใดควรให้ความสำคัญ สิ่งใดสามารถละเว้นได้ และสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาและเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ ระดับที่ 4 ระดับผู้ชำนาญการ (Proficient) เป็นระยะที่ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในงานที่ทำเป็นประจำเป็นเวลา 3-5 ปี สามารถมองสถานการณ์ในภาพรวม การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดี สามารถวางแผนรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเป็นการกระทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหามากกว่ารอให้ปัญหาเกิด ระดับที่ 5 ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นระยะที่มีประสบการณ์มากมีความเข้าใจในแต่ละสถานการณ์อย่างลึกซึ้งสามารถวินิจฉัยปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นระยะที่ไม่ยึดติดกับหลักการกฎเกณฑ์ต่างแต่เป็นการใช้ความรู้สึก การคาดเดาที่เกิดจากประสบการณ์และทักษะการวิเคราะห์ปัญหาระดับสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดเรื่องสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศและนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่นำเรื่องของความหมายของสมรรถนะ ความสำคัญของสมรรถนะ องค์ประกอบของสมรรถนะ ประเภทของสมรรถนะ วิธีการศึกษาสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ และระดับของสมรรถนะมาใช้ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วย

องค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะ

จากภาพที่ 7 เป็นการแสดงถึงการทบทวนวรรณกรรมเป็นวิธีการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสารที่ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการศึกษาเป็นการเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะในเรื่องต่างๆ ทั้งความหมายของสมรรถนะ ความสำคัญของสมรรถนะ องค์ประกอบของสมรรถนะ ประเภทของสมรรถนะ แนวคิดวิธีการศึกษาสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ และระดับของสมรรถนะ

#### 4. คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นคุณลักษณะต่างๆที่ผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บังคับบัญชาต้องการให้บุคลากรในองค์กรมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร โดยผู้ที่มีคุณลักษณะตามที่องค์กรต้องการนั้นยังส่งผลถึงแนวโน้มของผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย

#### 4.1 ความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นจินตนาการที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ เป็นจินตนาการที่มีสาระไม่ใช่ความคิดฟุ้งซ่านเลื่อนลอย (Osborn, 2013) โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ได้แก่ Amabile (2001) เสนอว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการของความรู้สึกที่ตอบสนองต่อปัญหาอย่างรวดเร็วด้วยวิธีการคิดแก้ไขปัญหาที่มีความลึกซึ้งมากกว่าความคิดธรรมดา เป็นลักษณะภายในบุคคลที่มีมุมมองที่หลากหลาย สอดคล้องกับ อารีย์ พันธุ์มณี (2547) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ว่า เป็นความคิดหรือจินตนาการที่สามารถนำไปสู่การค้นพบสิ่งใหม่ๆทางเทคโนโลยี เป็นความคิดในสิ่งที่ไม่คาดคิด เป็นความคิดที่หลากหลายและกว้างไกลเกิดจากการบูรณาการความคิดใหม่ๆเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความสะดวกสบายต่อตนเองและสังคม โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นไม่ได้เป็นเพียงแค่พรสวรรค์แต่ความคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนาได้พร้อมกับความรู้ที่เพิ่มขึ้น ความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลเท่านั้น เพราะสภาพแวดล้อมและบริบทต่างๆของสังคมก็สามารถมีผลส่งเสริมให้เกิดบุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้เช่นกัน (Csikszentmihalyi, 1997) โดยคนที่มีความคิดสร้างสรรค์นั้นต้องมีคุณลักษณะต่างๆที่พิเศษกว่าคนทั่วไป

คุณลักษณะที่สำคัญของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ มีความเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น เป็นปกติและพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่เดิม มีความสามารถในการบูรณาการความรู้จากสาขาต่างๆมาประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์ที่เหมาะสม มีความอดทนและสามารถก้าวข้ามผ่านปัญหาและอุปสรรคได้ และมีมุมมองที่กว้างขวางและหลากหลายไม่ซ้ำกับมุมมองแบบเดิมๆ (Amabile, 1989) โดยคนที่มีความคิดสร้างสรรค์นั้นสามารถช่วยพัฒนาสังคมให้ดีขึ้นได้ เพราะสภาพสังคมในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลามนุษย์จึงต้องคิดหาวิธีใหม่ในการแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา ช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาเพราะมีความอยากรู้อยากเห็น ต้องการทดสอบความสามารถ แสวงหาคำตอบของปัญหาโดยใช้จินตนาการของตนเองได้อย่างมีอิสระ (ประสาน มาลากุล ณ อยุธยา, 2546) นอกจากนี้ยังสามารถมองความคิดสร้างสรรค์ได้เป็น 3 มิติ คือ ด้านเนื้อหาของความคิด เป็นข้อมูลที่สมองได้รับเข้าไป ประกอบด้วย ภาพ สัญลักษณ์ ภาษาและพฤติกรรม ด้านวิธีการคิด เป็นลักษณะของกระบวนการทำงานของสมอง ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ความจำ ความคิดแบบเอคนัย และการประเมินผล ด้านผลของการคิด เป็นผลที่ได้จากกระบวนการคิดออกมาเป็นรูปแบบต่างๆ (Guilford, 1956)

#### 4.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจเป็นความปรารถนาที่ต้องการที่บรรลุเป้าหมายหรือขับเคลื่อนไปสู่คุณลักษณะทางพฤติกรรม (Weiner, 2000) นอกจากนี้แรงจูงใจยังเป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่มีความหมายต่อบุคคล (Cladella and Others, 2002) และแรงจูงใจสามารถใช้อธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมคนถึงตัดสินใจทำอะไรบางอย่างและมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้ทำลงไป ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแนวโน้มของบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายพิเศษ McClelland (1953) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง การตั้งเป้าหมายในการทำสิ่งที่ต้องการให้สำเร็จโดยมีความพยายามที่ทำให้ดีกว่าผู้อื่นอาจเป็นการแข่งขัน หรือความต้องการส่วนตัวก็ได้ แรงจูงใจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับวิถีทางในการบรรลุเป้าหมายทั้งความพยายาม และความรู้สึกมีคุณค่าของตนเอง

(Barkhori, 2008) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่จำเป็นในสังคมรวมไปถึงการอดทนต่ออุปสรรคและปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สูงกว่ามาตรฐานปกติได้ (Hasanzadeh, 2009) โดยทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นกระบวนการอธิบายถึงสิ่งที่ต้องการในความสำเร็จและล้มเหลว (Brophy, 1998) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานของคุณลักษณะในธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ (Aydm & Coskun, 2011) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต้องประกอบไปด้วย มีความทะเยอทะยานสูง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพยายามสูง มีความอดทนต่อความลำบาก มีความกระตือรือร้น ใช้ประสิทธิภาพเพื่อวางแผนอนาคต และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา (Hermans, 1970)

#### 4.3 การทำงานเป็นทีม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมโดยธรรมชาติที่ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยสมาชิกของกลุ่มจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงการความสัมพันธ์ภายในกลุ่มว่าอยู่ในระดับใด การที่บุคคลคงอยู่หรือยินยอมเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มย่อมจึงมีความหมายว่า บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากกลุ่มในด้านต่าง ๆ เช่น ได้รับผลประโยชน์จากกลุ่ม ได้รับความสุขจากการยอมรับของกลุ่ม มีความสุขกับการทำงาน พร้อมด้วยการแสดงตัวว่าไม่ต้องการที่จะแยกตัวออกจากกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2542) โดยมีผู้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมดังนี้ Scarnati (2001) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม นั้นเป็นกระบวนการของความร่วมมือกันที่ช่วยให้คนปกติสามารถบรรลุเป้าหมายที่พิเศษกว่า สอดคล้องกับ Parker (1990) เสนอว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันโดยความสำเร็จนั้นยากที่จำทำมันโดยคนเดียว นอกจากนี้ Harris & Harris (1996) ยังอธิบายว่าทีมคือการมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันของสมาชิกในทีมที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์กันเพื่อวัตถุประสงค์ของทีม การทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกในทีมทั้งหมด การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้เหมาะกับการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพของทีม สมาชิกในทีมต้องมีความยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องกับการร่วมมือเพื่อเป้าหมายทางการแข่งขัน (Luca and Tarricone, 2001)

#### 4.4 การสื่อสาร

Rogers (1976) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนทางความคิด ความรู้สึก และการกระทำต่างๆ สอดคล้องกับ Bellow and Others (1962) ได้เสนอว่าการติดต่อสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดในรูปแบบต่างๆ ผ่านทางคำพูด ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ นอกจากนี้ Schramm (1973) ได้อธิบายว่ากระบวนการการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไปโดยเริ่มตั้งแต่การแปลความหมาย การถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันจนกว่าจะเกิดความเข้าใจร่วมกัน โดยการสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร (Soerce) เป็นผู้เริ่มต้นของการสื่อสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือหลายบุคคลก็ได้ สาร (Message) เนื้อหาของเรื่องและผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดออกไป ช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการนำสารไปยังผู้รับสาร ผู้รับสาร (receiver) เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถรับทราบข่าวสารของผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารนั้นเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสาร (สมิต สัจฉกร, 2547) โดยการสื่อสารที่ดีต้องประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ความเหมาะสมกับวัฒนธรรมและสังคม เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหมายสำหรับ

ผู้รับ การสื่อสารต้องมีความต่อเนื่องเพื่อเตือนความจำของผู้รับสาร ต้องเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม ผู้รับสารต้องมีความสามารถเข้าใจในสารได้ และข่าวสารนั้นต้องง่ายต่อการทำความเข้าใจ (Parikh, 2000)

#### 4.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ

การยอมรับในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจมากที่สุดในการวิจัยระบบสารสนเทศ (Venkatesh and Others, 2007) โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานที่นำมาใช้กับการจัดการกับข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บ ประมวลผล วิเคราะห์ผล และแสดงผลของข้อมูล (Haag and Dawkins, 1998) นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นการบูรณาการระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีทางการสื่อสารคมนาคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการโดยใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ วิเคราะห์ จัดการ ไปจนถึงเผยแพร่ข้อมูล (อรรถพล กิตติธนาชัย, 2555) ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญคือ มีส่วนสำคัญในการพัฒนากิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้การสื่อสาร สามารถโอนถ่ายข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนทางการสื่อสาร ได้ประโยชน์ทางข้อมูลจากการเชื่อมโยงเครือข่ายจากภายนอก (Souter, 1999) ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ ฮาร์ดแวร์ คือ อุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ เช่น คีย์บอร์ด หน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมต่างๆ สำหรับจัดการกับข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ประกอบในการตัดสินใจในการทำงาน บุคลากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2540)

#### 4.6 ภาวะผู้นำ

ลักษณะของผู้นำต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้ การมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในกลุ่ม มีบทบาทมากกว่าสมาชิกในกลุ่ม มีส่วนสำคัญในการทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้อื่นให้เป็นหัวหน้ากลุ่ม ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าของกลุ่ม (Halpin, 1966) นอกจากนี้สิ่งสำคัญสำหรับผู้นำคือการมีภาวะผู้นำ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นการใช้ศิลปะในการทำให้ผู้อื่นคล้อยตาม เชื่อมั่น และทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการได้สำเร็จ (Burn, 1978) สามารถทำให้ตนเองเป็นที่รู้จัก เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างความร่วมมือให้กับคนในกลุ่มได้ และได้รับความไว้วางใจจากคนในกลุ่ม (Bass, 1985) สอดคล้องกับ ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึงศักยภาพความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในกลุ่ม และสามารถใช้อิทธิพลในการดำเนินการต่างๆ ภายในกลุ่มได้ โดยภาวะผู้นำนั้นไม่ได้เป็นสิ่งที่ลึกลับหรือเข้าถึงยาก สามารถเข้าใจได้โดยคนปกติทั่วไป เพียงแค่บุคคลนั้นได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถทางความคิดและการปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับการยอมรับเพื่อที่ได้พัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำได้ (James and Barry, 1995) สรุปได้ว่าภาวะผู้นำนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้นำและทุกคนสามารถมีภาวะผู้นำได้เช่นกัน

#### 4.7 คุณธรรมและจริยธรรม

คำว่า คุณธรรม และจริยธรรม มักจะเข้าใจกันว่าเป็นคำที่มีความหมายเดียวกันแต่ในความจริงนั้นเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน แต่มีบางอย่างที่แตกต่างกัน (พระมหาอาจารย์พงษ์ คำตัน, 2554) โดยคุณธรรม หมายถึง ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นเกณฑ์มาตรฐานของการประพฤติปฏิบัติในสังคม และพัฒนาบุคคลให้มีพฤติกรรมเป็นของตนเอง โดยมาตรฐานของสังคมจะตัดสินว่า



พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นสิ่งถูกหรือผิด (ธีรรัตน์ กิจจารักษ์: 2542) สอดคล้องกับ ยนต์ ชุ่มจิต (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณธรรม ว่าเป็นธรรมชาติของความคิด ลักษณะของความคิดที่มีอยู่ในตัวบุคคล จริยธรรม หมายถึง การแสดงออกทางการประพฤติในสิ่งที่ถูกต้องที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณธรรมที่มีอยู่ในตัวบุคคล (ทีศนา เขมมณี, 2546) สอดคล้องกับ บุญมี แทนแก้ว (2542) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง คุณธรรมที่แสดงออกทางการประพฤติที่เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของสังคม โดยอาศัยหลักคำสอนทางศาสนา ได้แก่ ศิลเป็นหลักเกณฑ์ในการประพฤติเพื่อฝึกฝนด้านร่างกายและวาจาให้มีระเบียบ เรียบร้อย จะเห็นได้ว่าความแตกต่างของคำว่าคุณธรรมและจริยธรรมคือ คุณธรรมจะเป็นความคิดในเรื่องของจิตใจ ความคิด สำนึกรับผิดชอบชีวิต แต่จริยธรรมเป็นการแสดงออกทางการปฏิบัติให้เห็นถึงความดีงาม

#### 4.8 การเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองเป็นหลักปฏิบัติที่เกิดขึ้นปกติในสถานการณ์ต่างๆหลายครั้งที่ผู้คนเจรจาต่อรองกันโดยไม่รู้ตัว แต่ถ้ารู้ตัวว่ากำลังเจรจาต่อรองอยู่นั้นคนส่วนใหญ่จะมีปฏิกิริยาที่แตกต่างออกไป โดยการเจรจาต่อรอง หมายถึง การทำข้อตกลงร่วมกันถึงการแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีคุณค่าระหว่างกัน แต่ฝ่ายจะเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของฝ่ายตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเจรจาต่อรองต้องคำนึงถึงความสนใจของคู่เจรจาด้วย (Iosim and Others, 2012) ประกอบกับ Pruitt (2013) ได้ให้ความหมายของการเจรจาต่อรองว่า เป็นกระบวนการที่กลุ่มบุคคลหรือบุคคลทำข้อตกลงร่วมกับผู้อื่น โดยการเจรจาต่อรองเป็นความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหา มันสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในธุรกิจ ในครอบครัว และทุกๆที่ หลักการสำคัญของการเจรจาต่อรองคืออำนาจในการต่อรอง การเจรจาต่อรองนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่การเจรจาต่อรองแบบแบ่งปันปันส่วน เป็นการเจรจาต่อรองว่าใครได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการเจรจามีฝ่ายหนึ่งได้ผลประโยชน์และอีกฝ่ายเสียผลประโยชน์ ประเด็นต่อมาเป็นการเจรจาต่อรองแบบบูรณาการ คือ การเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (สุรเชษฐ์ หุ่นสะอาด, 2557) โดยนักเจรจาต่อรองที่ดีต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้อื่นได้ สามารถหาทางออกของปัญหาได้ เชื่อมมั่นในการสร้างผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย สามารถจัดการความขัดแย้งได้ มีความอดทนต่อการยั่วยุ และเป็นผู้ฟังที่ดี (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2551)

#### 4.9 จิตสาธารณะ

จิตสำนึกสาธารณะหรือจิตสาธารณะมีรากฐานมาจากความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีทางสังคมบนพื้นฐานความคิดของการเปลี่ยนแปลงวิธีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ผลกระทบเหล่านี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Kalish, 1991) โดยจิตสาธารณะ หมายถึง การคำนึงถึงบุคคลรอบข้างหรือการคิดถึงส่วนรวม มีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมด้วยความสมัครใจโดยไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน (Nelson, 1977) สอดคล้องกับ (ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2551) ได้ให้ความหมายของจิตสาธารณะว่า หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการดูแลเอาใจใส่ และอาสามีส่วนร่วมทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม นอกจากนี้ ชาย โพธิ์สีตา และคณะ (2540) ได้ให้ความหมายในเชิงพฤติกรรมไว้ว่า การใช้สมบัติของส่วนรวมอย่างมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมสามารถเข้าใจได้ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรกการรับผิดชอบต่อสมบัติของส่วนรวมใช้ของใช้ส่วนรวมอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหายรวมถึงมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตามที่

สามารถทำได้ ประการต่อมาเป็นการเคารพสิทธิในการใช้สมบัติส่วนร่วมของผู้อื่น ต้องคำนึงถึงสิทธิในการใช้สมบัติส่วนร่วมไม่ยึดสมบัติส่วนร่วมไว้เป็นของตัวเอง และไม่ปิดกั้นโอกาสในการใช้ประโยชน์ของผู้อื่น

พิริยา นิลมาต (2550) ได้เสนอว่าคุณลักษณะสำคัญของผู้มีจิตสาธารณะต้องประกอบไปด้วย ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข วิเคราะห์สภาพสังคมและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข มีความรักความเมตตาความเอื้ออาทรต่อคนอื่นในสังคม มีความกระตือรือร้นที่ใช้ความสามารถของตนเองเพื่อช่วยเหลือสังคม ลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของสังคม สอดคล้องกับ นันทรัตน์ ปรีวีดิธรรม (2553) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อส่วนรวมประกอบไปด้วย การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเป็นการแสดงความต้องการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือ การเสียสละเพื่อสังคม เป็นการแสดงความมีน้ำใจในการเสียสละแรงกายแรงใจ และทรัพย์สินเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น มีความมุ่งมั่นพัฒนาสังคม เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคม นอกจากนี้บุคคลที่จิตสาธารณะต้องมีความไว้วางใจในผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสุภาพถ่อมตน และมีจิตใจอ่อนโยน (Costa and McCrae, 1992) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีความกล้าหาญ มีสติรู้จักควบคุมตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง มีความเสียสละเพื่อส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน รักในการสร้างเครือข่าย สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และ มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาตนเองและสังคม มองโลกในแง่ดี (เสถียร สีชื่น, 2556)

#### 4.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะ (Characteristic) ว่าเป็นเครื่องหมายหรือสิ่งที่ใช้ให้เห็นถึงความดี ความเป็นพิเศษ หรือเป็นการกระทำที่เป็นสิ่งพิเศษหรือเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือการกระทำของบุคคลที่สะท้อนถึงความสามารถพิเศษหรือเป็นศักยภาพของบุคคลในการกระทำใดๆ โดยบุคคลากรในองค์การควรมีความรู้ความสามารถในอาชีพ ทั้งด้านการบริหารจัดการ สามารถทำงานเป็นทีม ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ มีนวัตกรรม มีทัศนคติที่ดี มีปัญหาความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ รู้กระบวนการวิจัย และสามารถประยุกต์ใช้ และมีนิสัยเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถสรุปคุณลักษณะของแรงงานไทยที่พึงประสงค์ได้ ดังนี้ ด้านภาษาไทย (ฟัง พูด อ่าน เขียน) สื่อสารได้ดีมาก สรุป สังเคราะห์ วิเคราะห์ และวิจารณ์ได้ ด้านภาษาต่างประเทศ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานวิจัยและในชีวิตประจำวันได้ ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้โปรแกรมระดับสูงในการทำงานและวิจัยได้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรมได้ ด้านคณิตศาสตร์ เสนอผลงานโดยใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ และเสนอในรูปสถิติได้ ด้านความคิดที่เป็นสากล บนพื้นฐานข้อมูลและมีจริยธรรม โดยใช้มาตรฐานนานาชาติในการทำงาน และเข้าใจวัฒนธรรมต่างชาติ ด้านการบริหารจัดการทำงานเป็นทีม เป็นผู้นำ บริหารหน่วยงาน และแก้ปัญหาได้ ด้านความคิดริเริ่ม โดยการวิจัยเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรม ด้านทัศนคติ เป็นคนดี ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม อุดมทุน สู้งานหนัก อุทิศตนให้งาน พัฒนาตนเอง โดยการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นพลเมืองดี รู้หน้าที่ของตนเอง ปรับตัวเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ (นิสตารัก เวชยานนท์, 2553)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546) ได้เสนอ คุณลักษณะคนไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มิติด้านร่างกาย คือ คนไทยในอนาคตต้องมีการพัฒนาด้านร่างกายที่ สมบูรณ์ แข็งแรง ทั้งด้านร่างกายและสติปัญญาอย่างสมบูรณ์ตามเกณฑ์ในแต่ละช่วงวัย ทั้งนี้เพราะใน อนาคตคนไทยจะพบกับปัญหาด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น เชื่อโรคชนิดใหม่จะมีเพิ่มมากขึ้น โรคที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการได้รับอิทธิพลจากการแพร่กระจายของค่านิยมและวัฒนธรรม ต่างๆที่เข้าสู่ประเทศไทย เช่น ค่านิยมทางเพศ การบริโภคอาหาร สภาพความตึงเครียด เป็นต้น การที่ คนไทยมีสุขภาพและสติปัญญาที่ดีย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยที่จะช่วย เพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันของประเทศ 2) มิติด้านจิตใจ คือต้องเป็นผู้ที่เข้าใจตนเองและผู้อื่นเป็น อย่างดี เพราะคนไทยอยู่ในภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทั้งในเวทีโลกและใน ชีวิตประจำวัน การแข่งขันในด้านการศึกษา ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการสร้างคนให้มี สุขภาพจิตที่ดี มีภาวะจิตใจและอารมณ์ที่เข้มแข็ง โดยการสร้างผู้ที่สามารถรู้จักและเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆอย่างดีจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับอนาคต มิติด้านความรู้ สังคมในอนาคตเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ จะมีองค์ความรู้ใหม่ๆเกิดขึ้นอยู่เสมอ การ เรียนรู้ของคนไทยต้องเป็นการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งสภาพเศรษฐกิจจะเปลี่ยนสู่เศรษฐกิจบนฐานความรู้ และเทคโนโลยีขั้นสูง ผู้มีอำนาจคือผู้ที่มีความรู้สูงกว่า สามารถใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมาพัฒนาองค์กร ผู้ ที่ขาดความรู้ด้านดังกล่าวจะมีแนวโน้มว่างงานมากขึ้น ความรู้จะกลายเป็นทุนทางสังคม โดยเฉพาะ อย่างยิ่งภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ทำให้เราสามารถรักษาลักษณะเฉพาะของประเทศไว้ได้ 3) มิติด้านทักษะ ความสามารถ คือ การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ที่รวดเร็ว สังคมจะเป็นสังคมแห่งความรู้ การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเหล่านี้จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้คน ไทยต้องมีทักษะทางการคิด กล่าวคือ สามารถคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดแบบบูรณาการ เพื่อให้ สามารถเผชิญกับปัญหาและดำเนินกิจกรรมต่างๆในยุคอนาคตได้อย่างเท่าทัน นอกจากนั้นคนไทยยัง ต้องมีทักษะการสื่อสาร การจัดการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางสังคม ทักษะการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ทักษะการอาชีพ และทักษะทางสุนทรียะที่ดี 4) มิติด้านลักษณะชีวิต หมายถึง สิ่งที สะท้อนความเป็นมนุษย์ในด้านต่างๆตั้งแต่สิ่งที่อยู่ภายในและสิ่งที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ได้แก่ ขยัน อดทน และทุ่มเททำงานหนัก เพราะสภาพของการแข่งขัน การแก่งแย่งกันและกันจะทวีสูงขึ้น การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องใช้คนขยัน อดทนและทุ่มเททำงานหนัก ต้องเป็นผู้มีระเบียบวินัย สามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีจิตสำนึกประชาธิปไตย รักในสิทธิและหน้าที่ของตนเองที่ควรมีต่อสังคม มีจิตสำนึกสาธารณะ รู้จักประหยัดและอดออม เป็น ต้น

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555) ได้เสนอมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของ บุคลากรในสถานประกอบการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ เช่น มีการแสดงออกทาง กิริยาที่สุภาพ แต่งกายสะอาดและเหมาะสม สุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานหนักได้ มีความ กระตือรือร้นในการทำงาน และวางตัวอย่างเหมาะสม 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม เช่น มี ความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มี จิตใจบริการ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความรอบคอบ และยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน 3) มาตรฐานด้านความรู้ความสามารถทั่วไป มี

ความสามารถในการติดต่อและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและการบริการ 4) มาตรฐานด้านภาษาและการสื่อสาร เช่น มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ได้ดีในเรื่อง การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน สามารถใช้ภาษากายได้ และใช้ภาษาที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษและภาษาไทยได้ออย่างน้อยอีก 1 ภาษา

สมิต สัจฉกร (2553) ได้แบ่งลักษณะประจำตัวของผู้ให้บริการมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ มีดังนี้ ด้านคุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นถึงความดีโดยแสดงให้เห็นได้จากภายนอก เช่น มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีจิตใจมั่นคง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความช่างสังเกต มีความรอบครอบ มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา เป็นต้น ด้านพฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก เช่น อัจฉริยะดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่ในงาน แต่งกายสุภาพ กิริยาสุภาพ วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี เต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย ซื่อสัตย์ เป็นต้น โดยพนักงานที่องค์การต้องการนั้นต้องมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย ประกอบกับ ปิณณทัต กัลยา และคณะ (2558) ได้แบ่งคุณลักษณะเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ การบูรณาการ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน ด้านจิตพิสัย (Affective Skill) ประกอบด้วย การรับรู้ถึงปรากฏการณ์ การตอบสนองต่อปรากฏการณ์ การให้คุณค่า การจัดระบบ ค่านิยมฝังลึก ภายใน และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Skill) ประกอบด้วย การรับรู้ การเตรียมพร้อม การปฏิบัติตามคำแนะนำ กลไล พฤติกรรมซับซ้อน การปรับเปลี่ยน ต้นฉบับ

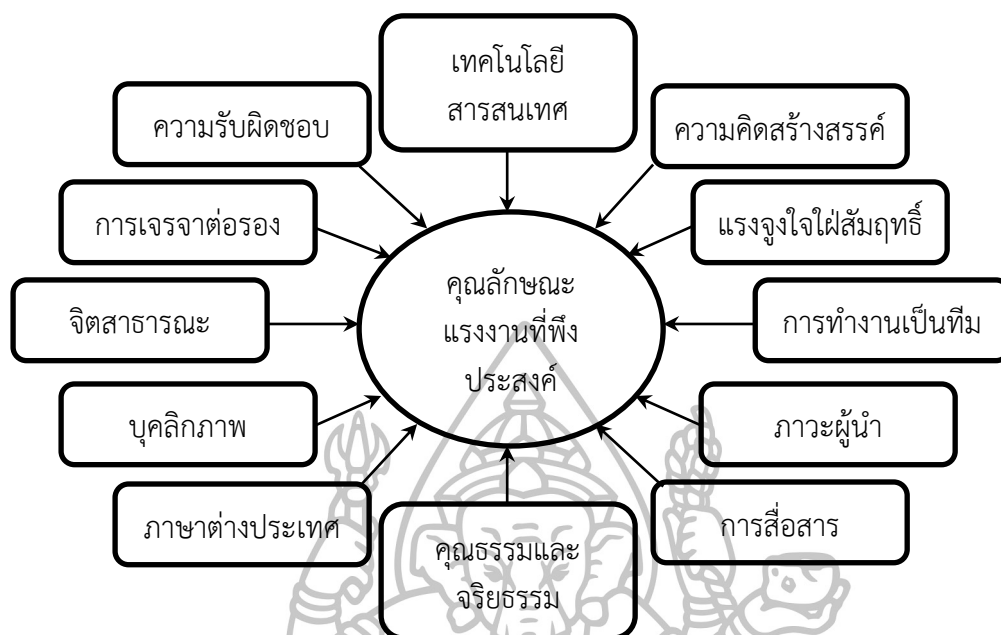
Berger and Berger (2010) ได้เสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานคนเก่ง ประกอบด้วย 1) การแสดงออกให้เห็นผ่านทางการปฏิบัติ ทั้งในด้านของเป้าหมาย ความอดทนต่ออุปสรรค และความรับผิดชอบ 2) การสื่อสาร มีการสื่อสารทั้งฟังพูดอ่านเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำเสนอได้อย่างชัดเจน รัดกุม และเข้าใจง่าย 3) มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดที่แปลกใหม่มีการพัฒนาตลอดเวลาและสามารถนำความคิดนั้นมาสร้างนวัตกรรมได้ 4) การตัดสินใจ มีความสามารถในการกำหนดประเด็นและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง 5) ความเข้าใจในลูกค้า รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 6) มีมนุษยสัมพันธ์ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับคนรอบข้าง 7) ภาวะผู้นำ สามารถกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของธุรกิจ และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน 8) การทำงานเป็นทีม รู้เวลา และวิธีการในการจัดการทีมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แก้ปัญหาความขัดแย้งในทีมได้ 9) ความเชี่ยวชาญในงาน มีความเข้าใจในธุรกิจและกลยุทธ์ขององค์การ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจและนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลและบทลงโทษของงาน และสิ่งที่ทำนั้นต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Hoffman and Others, 2007) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 5 ด้าน (Organ, 1997) ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการ

ทำงานด้วยความเต็มใจ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมที่แสดงถึงความเอาใจใส่บุคคลอื่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหากระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) มีความอดทนต่อความยากลำบาก และสามารถรับแรงกดดันจากการทำงานได้ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรด้วยความเต็มใจ

อัญชลี อติแพทย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าปัญหาหลักๆ ของการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการเข้าใจข้อมูลสื่อสารไม่ตรงกันมีสาเหตุจากผู้ให้บริการมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษน้อย ขาดความต่อเนื่อง และไม่สนใจฝึกฝนขาดความมั่นใจทำให้นักท่องเที่ยวได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสอดคล้องกับ ราณี อธิชัยกุล และ ชัชพล ทรงสุนทรวงค์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดมาจากการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มักคุ้นเคยที่สามารถสื่อสารภาษาที่สามได้มีจำนวนน้อย และคนที่ท่องเที่ยวมีความสามารถพื้นฐานทางภาษาไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าภาษาเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานในธุรกิจบริการเพราะการสื่อสารที่ถูกต้องจะส่งผลถึงความเข้าใจที่ถูกต้องด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศและนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่นำเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาผู้นำ คุณธรรมและจริยธรรม ความรับผิดชอบ การเจรจาต่อรอง จิตสาธารณะ บุคลิกภาพ และภาษาต่างประเทศมาใช้ในงานวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์

จากภาพที่ 8 เป็นการแสดงถึงการทบทวนวรรณกรรมเป็นวิธีการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสารที่ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการศึกษาเป็นการเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆ ทั้งความคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำ คุณธรรมและจริยธรรม ความรับผิดชอบ การเจรจาต่อรอง จิตสาธารณะ บุคลิกภาพ และภาษาต่างประเทศ

## 5. แนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน

### 5.1 ความหมายของห่วงโซ่อุปทาน

La Londe and Masters (1994) ให้ความหมายของห่วงโซ่อุปทานว่า หมายถึง ชุดของบริษัทที่มีความสัมพันธ์กันโดยการส่งผ่านสินค้าและบริการจากผู้ผลิตรายแรกไปยังผู้ผลิตรายสุดท้าย โดยทุกบริษัทเป็นอิสระต่อกันและมีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าเพื่อไปสู่ผู้บริโภคสุดท้าย บริษัททั้งหมดเป็นองค์ประกอบในห่วงโซ่อุปทาน สอดคล้องกับ Lambert and Cooper (2000) เสนอว่าห่วงโซ่อุปทานเป็นการจัดตำแหน่งของบริษัททั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำสินค้าไปสู่ตลาด นอกจากนี้ Christopher and Towill (2001) นิยามคำว่าห่วงโซ่อุปทานไว้ว่าเป็นเครือข่ายขององค์การที่มีส่วนร่วมและมีความสัมพันธ์กันตั้งแต่ต้นน้ำไปยังปลายน้ำโดยมีกิจกรรมที่แตกต่างกันเพื่อให้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดไปส่งมอบให้กับผู้บริโภค ประกอบกับ ชูติเดช วิศาลกิตติ (2555) มีความเห็นว่าห่วงโซ่อุปทานเป็นการดำเนินการของกิจกรรมต่างๆที่มีความเชื่อมโยงกันภายในห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่ง และผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ในงานวิจัยนี้ห่วงโซ่อุปทานหมายถึง ผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องในฝ่ายต่างๆของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำหรือผู้บริโภครายสุดท้าย หรือตั้งแต่เจ้าของงานไปจนถึงผู้เข้าชมงาน

### 5.2 ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

Towill (1991) ได้ให้ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ว่า หมายถึง เป็นการจัดการการโอนถ่ายสินค้าและบริการตั้งแต่ผู้ผลิตรายแรกไปยังผู้บริโภครายสุดท้าย นอกจากนี้ Houlahan (1988) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการควบคุมการผลิตว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนเดียวรับผิดชอบทุกส่วนในห่วงโซ่อุปทานโดยไม่แยกส่วนตามหน้าที่ของงาน เช่น การผลิต การจัดซื้อ และการจำหน่าย การจัดการห่วงโซ่อุปทานนั้นทุกฝ่ายในห่วงโซ่อุปทานมีเป้าหมายร่วมกันและต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทานก่อให้เกิดความสมดุลของสินค้าและบริการต่อผู้บริโภค ประกอบกับ Scott and Westbrook (1991) ได้นิยามการจัดการห่วงโซ่อุปทานว่าเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบทางธุรกิจต่างๆ ตั้งแต่การผลิต การโอนถ่ายสินค้าและบริการไปจนถึงผู้บริโภค โดยมีการเชื่อมต่อกันหลายๆองค์การ อย่างไรก็ตาม Monczka and Others (1998) กล่าวว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการและจัดการการไหลเวียนของสินค้าและบริการโดยใช้มุมมองทั้งระบบที่หลายหลายและซับซ้อนของส่วนต่างๆในห่วงโซ่อุปทาน โดยในงานวิจัยนี้การจัดการห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง การจัดการห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในประเทศไทย

### 5.3 ความสำคัญของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

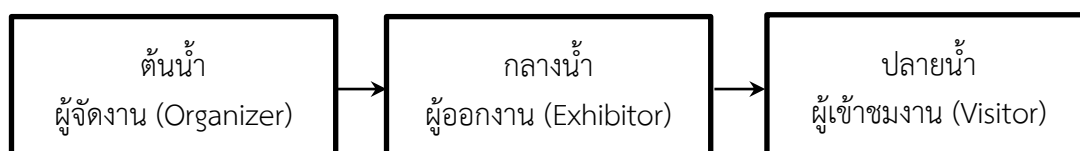
การจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นระบบการบริหารที่สนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการบริหารจัดการให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก สามารถส่งมอบสินค้าหรือชิ้นงานให้กับหน่วยงานถัดไปได้อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผลิตเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ส่งถึงมือลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ แนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่สามารถแข่งขันได้โดยลำพังอีกต่อไปแล้ว แต่จะต้องแข่งขันกันในรูปแบบของห่วงโซ่อุปทาน หรือการแข่งขันที่เป็นแบบเครือข่าย ซึ่งองค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสม และสามารถสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในเครือข่ายเพื่อเสนอสิ่งที่ดีกว่าและรวดเร็วกว่าให้กับลูกค้าของตน ในอดีตที่ผ่านมาส่วนใหญ่องค์กรมักยึดหลักการบริหารแบบที่เน้นการปฏิบัติงานอยู่แต่ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับผู้ส่งมอบและลูกค้าเท่าใดนัก ซึ่งรูปแบบทางธุรกิจขององค์กรดังกล่าวเป็นลักษณะซื้อขายกันเท่านั้น คือสินค้าและบริการจะถูกซื้อมาและขายไปใกล้ๆ ตัวในห่วงโซ่อุปทาน หรือที่เรียกว่าหลักการใกล้ช่วงแขน โดยละเลยความสัมพันธ์ระยะยาวและผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่อยู่ไกลออกไปในห่วงโซ่อุปทาน ผลที่ได้ก็คือลูกค้าซึ่งอยู่ปลายสุดของห่วงโซ่อุปทานได้รับสินค้าและบริการที่มีต้นทุนสูงและคุณภาพต่ำ (สาธิต พะเนียงทอง, 2548) โดยวัตถุประสงค์หลักของการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อลดต้นทุนการครอบครองสินค้าให้มากที่สุด ทุกกิจกรรมต้องการลดต้นทุนในการครอบครองสินค้าและยังต้องมีประสิทธิภาพการส่งมอบโดยการลดกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่จำเป็น ที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มและกิจกรรมที่ส่งผลต่อการเพิ่มของสินค้าคงคลัง (ธนิต โสรัตน์, 2550)

#### 5.4 ระดับของห่วงโซ่อุปทาน

ระดับของห่วงโซ่อุปทานนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ห่วงโซ่อุปทานโดยตรง (direct supply chain) ห่วงโซ่อุปทานแบบขยาย (extended supply chain) และห่วงโซ่อุปทานขั้นสูงสุด (ultimate supply chain) ห่วงโซ่อุปทานโดยตรงประกอบด้วยผู้ผลิต องค์กร และลูกค้าที่มีส่วนร่วมในกระแสน้ำจนถึงปลายน้ำของผลิตภัณฑ์ บริการ การเงิน และด้านข้อมูลต่างๆ ห่วงโซ่อุปทานแบบขยายประกอบด้วย ผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ผลิต องค์กร ลูกค้า และลูกค้าของลูกค้าที่มีส่วนร่วมในกระแสน้ำจนถึงปลายน้ำของผลิตภัณฑ์ บริการ การเงิน และด้านข้อมูลต่างๆ ห่วงโซ่อุปทานขั้นสูงสุด เป็นห่วงโซ่อุปทานที่ดีที่สุดประกอบด้วย ผู้ผลิตวัตถุดิบรายแรก ผู้ผลิต องค์กร ลูกค้า ลูกค้ารายสุดท้าย รวมถึง ผู้ให้บริการทางการเงิน เครือข่ายผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ฝ่ายวิจัยการตลาดขององค์กร (Mentzer and Others, 2001) นอกจากนี้กระบวนการต่างๆในห่วงโซ่อุปทานประกอบไปด้วยขั้นแรกการวางแผนผลิตภัณฑ์ การควบคุมสินค้าคงคลัง หมายถึง การผลิตและการเก็บรักษาสินค้าและบริการของระบบย่อยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่ผู้ผลิตรายแรกจนถึงผู้ผลิตรายสุดท้าย ขั้นที่สองการจัดจำหน่ายและระบบขนส่งขั้นตอนนี้จะกำหนดวิธีการขนส่งสินค้าและบริการจากคลังสินค้าไปยังร้านค้าปลีกโดยตรง หรืออาจส่งไปยังตัวแทนจำหน่ายและส่งต่อไปยังร้านค้าปลีกก็ได้ กระบวนการนี้รวมถึงการจัดการสินค้าคงคลัง การขนส่ง และการส่งมอบสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภคสุดท้ายด้วย (Beamon, 1998)

#### 5.5 ห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ในห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นประกอบไปด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้จัดงานอยู่ในส่วนของต้นน้ำ ผู้ออกงานอยู่ในส่วนของกลางน้ำ และผู้เข้าชมงานอยู่ในส่วนของปลายน้ำ โดยผู้จัดงานนั้นมีหน้าที่รับผิดชอบงานตั้งแต่ก่อนเริ่มงานจนถึงหลังจากงานเสร็จสิ้น มีกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ ช่วงวางแผนเป็นพัฒนารูปแบบตัวงาน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน และสร้างวิสัยทัศน์ของงาน เมื่อวางแผนเสร็จแล้วเป็นช่วงของการขายเป็นการขายพื้นที่จัดงานให้กับผู้ออกงานรวมไปถึงประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมงานรู้ว่ามีงานจัดขึ้น และเชิญให้เข้าร่วมงาน หลังจากนั้นเป็นช่วงการสร้างงานผู้จัดงานต้องประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงาน สถานที่จัดงาน บริษัทรับช่วงต่อในส่วนต่างๆ บริษัทขนส่ง และเมื่องานสำเร็จลุล่วงแล้วจะเข้าสู่ช่วงของการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินความสำเร็จของงาน ผลตอบรับของผู้เข้าร่วมงาน ผลตอบรับจากผู้เข้าชมงาน ในส่วนของผู้ออกงานนั้นเป็นผู้ที่นำสินค้าหรือบริการของตนเองมาจัดแสดงภายในงานเพื่อให้ผู้เข้าชมสินค้าได้รับรู้และรับทราบถึงสินค้าและบริการ เทคโนโลยีใหม่ๆของตนเอง สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ



จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ และนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่นำเรื่องของ ความหมายของห่วงโซ่อุปทาน ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ความสำคัญของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และระดับของห่วงโซ่อุปทานมาใช้ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถสรุปได้ว่าห่วงโซ่อุปทานเป็นการแสดงถึงกระบวนการโอนถ่ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ที่มีองค์ประกอบคือ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการ ต้นทุนการผลิต และพัฒนากระบวนการต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทานนั้นต้องทำให้มีขั้นตอน และวิธีการที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด และเข้าใจได้ง่ายที่สุด

## 6. แนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งสามารถใช้ในการบริหารองค์การได้ทุกระดับ ตัวบ่งชี้ที่มีประสิทธิภาพทำให้องค์กรสามารถทราบข้อมูลที่แท้จริง ทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จขององค์การได้ เพราะตัวบ่งชี้ที่มีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาตลอดเวลาทำให้องค์กรสามารถทราบถึงปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

### 6.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

Johnstone (1981) ได้ให้ความหมายไว้ว่าตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆที่ใช้วัดเพื่อให้ได้คุณลักษณะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่แสดงถึงสถานภาพของคุณลักษณะในเชิงสรุป สอดคล้องกับ Hopkins and Others (1989) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า เป็นสิ่งที่ใช้ในการวัดระดับของคุณลักษณะเพื่อให้สามารถวัดและตรวจสอบได้ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ตัวบ่งชี้สามารถเป็นได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ประกอบกับ จิรัชญา พัดศรีเรือง (2555) ได้เสนอว่าตัวบ่งชี้เป็นองค์ประกอบที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ศึกษาเฉพาะช่วงเวลาและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ แสดงออกมาได้ทั้งในรูปแบบของตัวเลขและปริมาณ ทั้งนี้ วันเพ็ญ ผ่องกาย (2550) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า ตัวแปรที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบต่างๆในส่วนใดส่วนหนึ่งของช่วงเวลาหนึ่งเพื่อสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษา อย่างไรก็ตาม Burstein and Others (1992) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า เป็นค่าสถิติที่แสดงให้เห็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานะคุณภาพ หรือผลการปฏิบัติ อาจเป็นสถิติเฉพาะเรื่องหรือสถิติโดยรวมก็ได้ โดยในงานวิจัยนี้ตัวบ่งชี้หมายถึง องค์ประกอบต่างๆของคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ นอกจากนี้ Johnstone (1981) เสนอว่าตัวบ่งชี้สามารถใช้ในการกำหนดนโยบายที่เหมาะสม สามารถใช้ในการกำกับระบบของการทำงาน สามารถใช้ในการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบ และสามารถใช้ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงาน

## 6.2 ประเภทของตัวบ่งชี้

Johnstone (1981) ได้แบ่งประเภทของตัวบ่งชี้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทน เป็นการเลือกตัวแปรที่สามารถใช้เป็นตัวแทนของของตัวแปรที่ต้องการศึกษาสามารถใช้ในการวิจัย การบริหารและการวางแผน 2) ตัวบ่งชี้เดี่ยว เป็นตัวบ่งชี้ที่นำมาแบ่งรายละเอียดให้ลึกลงไปเมื่อใช้อธิบายตัวแปรหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง 3) ตัวบ่งชี้ผสมเป็นตัวบ่งชี้ที่อธิบายถึงสภาพโดยรวมของเรื่องที่สามารถใช้ในการอธิบายคุณลักษณะได้ดีกว่าตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทน และตัวบ่งชี้เดี่ยว นอกจากนี้ สำนักแผนประกันคุณภาพ (2553) ได้แบ่งประเภทของตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดสิ่งที่นับได้ มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ ระยะเวลา เป็นต้น ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณที่วัดในสิ่งที่เป็นามอธรรมเป็นการสร้างเครื่องมือวัดเพื่อวัดสิ่งที่เป็นามอธรรมไม่มีลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจนแต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้ เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจ เป็นต้น ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพเป็นตัวบ่งชี้ที่วัดสิ่งที่ไม่มีค่าในเชิงปริมาณ และอธิบายการวัดที่อิงกับเป้าหมายในเชิงพรรณนาการกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพควรพิจารณาถึงค่าเป้าหมายควบคู่ไปด้วยกัน

## 6.3 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีความเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ ตรงประเด็นตามเนื้อหาที่ต้องการวัด มีความชัดเจนเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและบรรยายค่าของตัวบ่งชี้ได้อย่างชัดเจนและเชื่อมโยงกับเรื่องการศึกษา (อารักษ์ อินทร์พยุง, 2554) สอดคล้องกับศิริชัย กาญจนวาสี (2545) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีความตรง คือ มีความตรงประเด็น และมีความเป็นตัวแทน ต้องมีความเที่ยง คือ มีความเป็นปรนัย และมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ต้องมีความเป็นกลาง ต้องมีความรวดเร็วในการแสดงถึงความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน ต้องมีความสะดวกในการนำไปใช้ คือ สามารถเข้าใจได้ง่าย และเก็บข้อมูลได้ง่าย นอกจากนี้ Johnstone (1981) ได้เสนอถึงลักษณะสำคัญของตัวบ่งชี้ไว้ 5 ประการ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้สามารถแสดงถึงข้อมูลการศึกษาในภาพกว้างสามารถนำมาใช้ในทางสังคมศาสตร์ได้อย่างแม่นยำไม่มากก็น้อย 2) ตัวบ่งชี้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากตัวแปรเนื่องจากตัวบ่งชี้เป็นการรวมตัวแปรหลายๆตัวเข้าด้วยกันจนแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของตัวแปรเหล่านั้น แต่ตัวแปรจะสะท้อนให้เห็นข้อมูลในด้านเดียวแบบเฉพาะเจาะจง 3) ตัวบ่งชี้ต้องกำหนดเป็นปริมาณ และต้องกำหนดความหมายและเกณฑ์ที่ชัดเจน 4) ตัวชี้วัดเป็นค่าชั่วคราวในช่วงเวลานั้นๆ 5) ตัวชี้วัดเป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี

## 6.4 การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาตัวบ่งชี้สามารถพัฒนาได้ 3 วิธี ได้แก่ 1) การพัฒนาตัวบ่งชี้จากตัวบ่งชี้ที่ได้จากการศึกษา หรือมีผู้ที่เคยสร้างไว้แล้วเป็นข้อมูลทุติยภูมิ สามารถสร้างได้โดยการหาตัวแปรที่ได้ศึกษาและมีอยู่แล้วไว้ใช้ หรือการนำเอาตัวแปรจากหลายๆแหล่งข้อมูลมารวมกันโดยแต่ละตัวแปรนั้นต้องมีความสัมพันธ์กันด้วย วิธีนี้มีข้อเสียคือ เป็นการเลือกโดยดุลยพินิจของผู้พัฒนาเองทำให้เกิดการเอนเอียงในการให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวบ่งชี้ได้ 2) การสร้างตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญเป็นการสร้างโดยการเก็บความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและรวบรวมความคิดและทฤษฎีนั้นนำมาให้ลำดับความสำคัญและสังเคราะห์ขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ 3) การสร้างตัวบ่งชี้โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ นำวิธีการของการสร้างตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญมาใช้โปรแกรมทางสถิติในการคำนวณหาค่าความสำคัญและนำผลที่

ได้มาจัดกลุ่มของตัวบ่งชี้ โดยปัญหาความไม่เพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติด้วย (Johnstone, 1981)

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศและนำมาสังเคราะห์จนได้ประเด็นสำคัญที่นำเรื่องของ ความหมายของตัวบ่งชี้ ความสำคัญของตัวบ่งชี้ ประเภทของตัวบ่งชี้ คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี และการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในงานวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถสรุปได้ว่าตัวบ่งชี้เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษาในช่วงเวลาหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ให้อนาคตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในเวลานั้นๆ โดยตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีความเที่ยงตรง แม่นยำ มีความเป็นกลาง มีความคลาดเคลื่อนต่ำ และเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสามารถพัฒนาตัวบ่งชี้ได้จากการนำตัวบ่งชี้ที่มีอยู่แล้วมาพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม สร้างตัวบ่งชี้ขึ้นมาใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ สร้างตัวบ่งชี้ขึ้นมาใหม่จากการนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณทางสถิติ

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยยง ชัยเจริญทวีกิจ และกฤษ จรินทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้จัดการบริษัทธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะผู้จัดการ และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการของบริษัทธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เก็บข้อมูลจาก อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาการท่องเที่ยว ผู้จัดการบริษัทธุรกิจนำเที่ยว และเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักที่สำคัญ ได้แก่ รักและมีความภูมิใจในการทำงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีภาวะผู้นำและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และมีแรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สมรรถนะทั่วไปที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงและการใช้ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ การทำงานด้านธุรการ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจ และความสามารถในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน สมรรถนะผู้จัดการที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทในการนำและการจัดการบุคลากร สร้างโครงการฝึกอบรมและพัฒนา และจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว โดยมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการของบริษัทที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลง ทักษะในการสื่อสาร ด้านการตลาด และด้านการประสานงาน

นภาพร จันท์ฉาย และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ และความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ

บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต 6 ด้าน คือ 1) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย 2) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร และความสามารถในการใช้อุปกรณ์ 3) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ จิตบริการ และกิจกรรมยามว่าง 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ และความตรงต่อเวลา 5) ด้านความรู้ ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และความเข้าใจถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 6) ด้านทักษะทางปัญญา ได้แก่ การทำงานสำเร็จตามกำหนด และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง

พิสชา บัวครั้น (2558) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อประเมินนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) พัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อประเมินนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เก็บข้อมูลจากจากนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะการปฏิบัติ 5) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) ทักษะ ความรับผิดชอบ 7) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข 8) ทักษะการสื่อสาร และ 9) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พัจนพิชิตา ศรีสมพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัลและ การแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยาเพื่อรองรับการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยา เก็บข้อมูลจากตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สมาคมที่เกี่ยวข้อง และผู้เข้าร่วมประชุมในช่วงที่มีการจัดประชุมสัมมนาต่างๆในจังหวัดพะเยา ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัลและ การแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยามี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของสถานที่จัดประชุม ด้านการเข้าถึงสถานที่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดประชุม ด้านการสนับสนุนของภาครัฐและภาคเอกชน และด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ภูติศ ภาณุภคินันท์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบองค์ประกอบข้อตกลงในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของการจัดแสดงสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบข้อตกลงสำหรับการจัดงานแสดงสินค้าและการรับรู้คุณค่าในมุมมองของลูกค้า เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบข้อตกลงที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าการจัดแสดงสินค้าในมุมมองของลูกค้า เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างคุณค่าการจัดงานแสดงสินค้าตามการรับรู้ของลูกค้า เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มานงานจัดแสดงสินค้า ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบข้อตกลงสำหรับการจัดงานแสดงสินค้าแบ่งเป็น ด้าน

องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การสื่อสาร การอำนวยความสะดวก และความน่าเชื่อถือ ด้านข้อตกลง เงื่อนไขสำหรับการจัดงานแสดงสินค้าได้แก่ การค้นหาประสบการณ์ใหม่ ความหมายต่อชีวิต และการ จูงใจ ส่วนการรับรู้คุณค่าในมุมมองของลูกค้ามีดังนี้ ความเป็นเลิศในอาชีพ ความเป็นอิสระ การ แสดงออกของตนเอง ความเป็นเอกลักษณ์ ความเป็นส่วนตัว ความสามารถ และอัตลักษณ์

ศุภพิชญ์ พีชพันธ์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของแรงงาน ทักษะวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขางานเทคนิคยานยนต์และชิ้นส่วนใน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของแรงงานทักษะวิชาชีพระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขางานเทคนิคยานยนต์ตามความต้องการของสถาน ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนในจังหวัดชลบุรี เพื่อหาแนวทางการพัฒนา สมรรถนะที่พึงประสงค์ของแรงงานทักษะวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขา งานเทคนิคยานยนต์ตามความต้องการของสถานประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และ ชิ้นส่วนในจังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการ คัดเลือกพนักงาน และหัวหน้างานของชมรมบริหารบุคคลธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนใน จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์มี 4 ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านพฤติกรรมลักษณะนิสัย ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านคุณธรรมและ จริยธรรม และสมรรถนะที่พึงประสงค์มี 5 ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านการจัดการและ พัฒนางาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ด้านความรู้และ ทักษะการสื่อสาร และด้านการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์

กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใช้ เทคนิคเดลฟายโดยเก็บข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญ 8 ท่าน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้ด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รู้วัฒนธรรมของประเทศในกลุ่มอาเซียน มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา และมีความรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 2) ด้าน คุณธรรม และจริยธรรม ได้แก่ มีวินัยในการทำงาน มีจิตสำนึกที่ติดต่อองค์การ มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อ เวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ 3) ด้านภาษาต่างประเทศ มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ดี และมีความสามารถในด้านภาษาอื่นๆ 4) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีทักษะของการบริการ และมีทักษะด้านการสื่อสาร ที่ถูกต้อง 5) ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความรอบคอบ มีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การ และมีความสามารถในการสอนงาน

ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการ ทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่าด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ได้แก่ การติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ความเชี่ยวชาญเชิงลึก และเชิงกว้าง ด้านการบริการที่ดี ได้แก่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ การให้บริการเกินความคาดหวัง การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ การทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ความร่วมมือในการทำงานกับผู้ร่วมงาน การสนับสนุนเพื่อนร่วมทีม ความสามารถในการนำทีมให้ปฏิบัติการกิจสำเร็จ

ธีระวัฒน์ จันทิก และคณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต และระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต และระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยโมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในส่วนของปริญญาบัณฑิต อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้โดยปัจจัยด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการบริหาร ในขณะที่เดียวกันความสามารถทางการบริหารยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในด้านการจัดการมากที่สุดถึงร้อยละ 87 ดังนั้นคณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงควรจัดในการเรียนการสอนที่มีส่วนช่วยในการปลูกฝังให้บัณฑิตมีความเป็นผู้นำ และมีลักษณะการทำงานเป็นทีม รวมถึงปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีได้ สำหรับโมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะ ความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในส่วนของบัณฑิตศึกษา อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ธันท์ สุขวัฒนาวิทย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

สินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯ เพื่อศึกษาแบรนด์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯ เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯ เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมงานแสดงสินค้าในห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ท่าพระ เดอะมอลล์บางแค เซ็นทรัลพระราม 2 และเดอะเชอร์เคิลราชพฤกษ์ ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด คือ ครอบครัว ส่วนในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯมากที่สุด คือ การมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย นอกจากนี้ในด้านแบรนด์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯมากที่สุด คือ ตราสินค้าภายในงานส่วนใหญ่เป็นที่รู้จัก ส่วนด้านทัศนคติไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพฯ

เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องแรงงานไทยและฟิลิปปินส์กับการพัฒนาเศรษฐกิจ: ความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์ และอุปทาน และโอกาสในเออีซี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาเศรษฐกิจกับ ปัญหาแรงงานระหว่างไทยกับฟิลิปปินส์ เพื่อวิเคราะห์ความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์กับอุปทานแรงงานของทั้งสองประเทศ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่สมดุลภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เก็บข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิของสถิติหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาเศรษฐกิจกับปัญหาแรงงานระหว่างประเทศไทยกับฟิลิปปินส์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาแรงงานไทยคือความไม่สมดุลของโครงสร้างแรงงาน แรงงานระดับล่างขาดแคลนเนื่องจากอัตราการเกิดของประชากรลดลง ประกอบกับมีการเรียนต่อในระดับอุดมศึกษามากขึ้น แรงงานระดับอุดมศึกษาสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีปัญหาแรงงานเกินความต้องการ และไม่ตรงตามความต้องการของตลาด ส่วนปัญหาของฟิลิปปินส์คือ อุปทานแรงงานมากกว่าอุปสงค์ เกิดปัญหาการว่างงานและความยากจนรัฐบาลจึงควรสร้างงานให้คนในประเทศ

วัชรภรณ์ สุรภี และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก เพื่อศึกษาสมรรถนะตามตำแหน่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ ด้านคุณลักษณะ ได้แก่ มีจิตบริการ อภัยภัยดี มีมารยาท มีความกระตือรือร้น มีบุคลิกภาพที่ดี ด้านทักษะ ได้แก่ มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรับผิดชอบอย่างมืออาชีพ มีความสามารถในการปรับตัว มีทักษะการสื่อสารที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ในงานที่ทำ มีความรู้ด้านการจัดการ และมีความรู้ด้านเทคโนโลยี

ศศิภาณูจน์ สามัคคีพันธ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน ธาราคารออมสิน เก็บข้อมูลจากพนักงานธาราคารออมสินภาค 3 จำนวน 270 คน โดยใช้แบบสอบถาม และ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธาราคารออมสินส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปีโดยความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานออมสินภาค 3 ได้แก่ ด้านการบริการด้วยใจ ด้านยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการใส่ใจ ใฝ่รู้ ด้านการบูรณาการทีม ด้านมุ่ง ผลลัพธ์ และด้านความเชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปรียาวดี เจนเก็จวิโรจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ สอดคล้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบ กระบวนการ วิธีการบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ เกิดขึ้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจของ ธาราคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เก็บข้อมูลจากผู้บริการและพนักงานธาราคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม ผลการศึกษาพบว่าธาราคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็นลำดับขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาความต้องการของพนักงาน 2) การวินิจฉัยและการ วิเคราะห์ 3) การพัฒนา 4) ความเป็นไปได้ 5) ประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจของธาราคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรไม่สามารถนำเอาความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาใช้ในการพัฒนางานได้ นอกจากนี้ บุคลากรมีงานที่ต้องรับผิดชอบจึงทำให้ไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เต็มที่ ประกอบกับบุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในตนเอง และงบประมาณมีจำกัด ทำให้มีผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านนวัตกรรมที่มีความสามารถถ่ายทอดได้มีไม่เพียงพอ

มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ได้ศึกษาเรื่องขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรร หาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรที่พึงประสงค์ในการสรรหาและ คัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย รวมถึงศึกษาแนวทางการสรรหาและคัดเลือก บุคลากรบนพื้นฐานขีดความสามารถหลักของบุคลากร ใช้วิธีการศึกษาผสมผสานระหว่าง การ วิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ผล การศึกษาพบว่า ขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำ ในประเทศไทย: บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 10 ลำดับ เรียงจากความสำคัญมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การคิดสิ่งใหม่ การคิดเชิงกล ยุทธ์ ความสามารถในการปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ใฝ่เรียนรู้ การเป็นผู้นำในทีม ความสามารถในการใช้ภาษา ความมีจริยธรรม และคิดนอกกรอบ

ศรีสุดา นามจิต และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัย ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัด



นครพนม เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูผู้สอนปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม เก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนปฐมวัย และผู้ปกครอง ใช้วิธีเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยที่ควรปรับปรุงได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุดมการณ์ในวิชาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

เกียรติชัย ยักทะวงษ์ และศิริชัย ชินะตั้งกูร (2553) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรในโครงการต้นแบบการผลิตช่างเทคนิคเพื่ออุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของบุคลากรในโครงการต้นแบบการผลิตช่างเทคนิคเพื่ออุตสาหกรรม เพื่อนำเสนอสมรรถนะของบุคลากรในโครงการต้นแบบการผลิตช่างเทคนิคเพื่ออุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม เก็บข้อมูลจากผู้บริหารสาขาวิชา ครูผู้สอน นักเรียน ครูพี่เลี้ยง และผู้ประสานงาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของบุคลากรในโครงการต้นแบบการผลิตช่างเทคนิคเพื่ออุตสาหกรรม กลุ่มผู้บริหารสาขาวิชาเมืองค้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง กลุ่มครูผู้สอนเมืองค้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านวิชาชีพ และด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ กลุ่มนักเรียนเมืองค้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านวิชาชีพ และด้านการปรับตัว กลุ่มครูพี่เลี้ยงเมืองค้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการสอนและให้คำปรึกษา ด้านวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคคล กลุ่มผู้ประสานงานเมืองค้ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการประสานงาน โดยองค์ประกอบสมรรถนะเหล่านี้มีความเหมาะสมและสามารถได้อย่างครอบคลุม

วุฒิชาติ สุนทรสมัย และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดชลบุรี เก็บข้อมูลจากการสำรวจและสัมภาษณ์ และนำมาประเมินโดย MICE Model ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนั้นเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่มีความพร้อม และศักยภาพในหลายๆ โดยแบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนพบว่า ส่วนที่ 1 สภาพแวดล้อมทั่วไปของเมืองพัทยา มีความพร้อมทั้งในเรื่องความสวยงามของวิวทิวทัศน์แนวชายฝั่งทะเลตั้งแต่ด้านเหนือลงมาจนถึงด้านใต้ของเมืองพัทยา รวมถึงอยู่ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรม มีความพร้อมในเรื่องของไฟฟ้า น้ำประปา เส้นทางเดินทางที่สะดวก ส่วนที่ 2 ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดชลบุรี จากการสำรวจพบว่ามีโรงแรมในเมืองพัทยามีห้องพักถึงร้อยละ 68.07 มีจำนวนห้องพัก 101-300 ห้อง ถึงร้อยละ 41.18 มีจำนวนราคาห้องพักต่ำสุด 500-1,500 บาทถึงร้อยละ 50.42 ซึ่งถือว่ามียังราคาไม่แพงมาก ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ โดยมีจุดเด่นในด้านการคมนาคมที่สะดวก มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างคล่องตัวมีเครือข่ายที่พักและโรงแรมที่มีมาตรฐานจำนวนมาก ส่วนจุดอ่อนจะเป็นในเรื่องของบุคลากรหรือพนักงานยังไม่มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเท่าที่ควร ในเรื่องของโอกาสที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบ MICE มี

แหล่งท่องเที่ยวมากมาย และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ในเรื่องของอุปสรรคคือเมืองพัทยามีอัตราค่าครองชีพที่สูงส่งผลให้ต้นทุนการอุปโภคบริโภคสูงด้วยเช่นกัน

ชินวัตร เชื้อสระคู (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะต่างๆของพนักงานบริการร้านทรูมูฟตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการพนักงานบริการร้านทรูมูฟตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณลักษณะแต่ละด้านของพนักงานและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการร้านทรูมูฟ 155 คน และกลุ่มผู้มาใช้บริการ 155 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานและลูกค้ารับรู้คุณลักษณะของพนักงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานและลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

เกษมศักดิ์ สิงห์เดช (2551) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาใบกำหนดหน้าที่งานตามหลักสมรรถนะของสายงานบุคลากร กรมราชทัณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากร ระดับ 3-5 และ 6W สังกัดกองการเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการกำหนดรูปแบบความสามารถเชิงสมรรถนะ เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ คณะทำงานบริหารคุณภาพของการพัฒนาตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญ และข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในสายงานบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า มีตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการสร้างใบกำหนดหน้าที่งานทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ 1) งานพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและโครงสร้าง 2) งานให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้านการบริหารงานบุคคล 3) งานบริหารค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น 4) งานสรรหา 5) งานประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) งานควบคุมและรักษายอดราชการ 7) เจ้าหน้าที่สัมพันธ์ 8) งานประมวลผลและสารสนเทศ 9) งานควบคุมข้อมูลรายบุคคล และ 10) งานส่งเสริมการพัฒนาการศึกษาอบรม

ประมา ศาสตรระจิติ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน 2) สร้างคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ และ 3) ตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้จริง เก็บข้อมูลจากผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาระดับหัวหน้า และผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย 8 สมรรถนะหลัก คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) คุณธรรมและจริยธรรม (Integrity) 5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) 6) ความเข้าใจองค์การ (Organizational Awareness) 7) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และ 8) มนุษยสัมพันธ์ (Human relations) และคู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบนั้นโครงสร้างคู่มือมีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าสมรรถนะที่สำคัญที่สุดในการประเมินบุคคล ได้แก่ จริยธรรม การบริหารการเปลี่ยนแปลง การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามลำดับ

สุรุทธิ ยัญญลักษณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) ศึกษาความแตกต่างของสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานตามที่คาดหวัง และที่เกิดขึ้นจริง 3) วิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานที่เกิดขึ้นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งก่อน และหลังการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากร ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เก็บข้อมูลจากครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก และ 20 สมรรถนะในงาน 2) สมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่คาดหวังสูงกว่าสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง 3) หลังการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าสมรรถนะตามที่คาดหวัง มีประสิทธิภาพขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สูงขึ้น

สิทธิพร ฉันท์เฉลิมพร (2548) ได้ศึกษาเรื่องการปรับปรุงสมรรถภาพของการวางแผนการส่งออกในห่วงโซ่อุปทานภายในอุตสาหกรรมการผลิตไก่สุกแช่แข็งส่งออก โดยใช้หลักการของแบบจำลองการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน ในการวิเคราะห์ปัญหา และใช้ Definition for Function Modeling แสดงแผนภาพการไหลของกระบวนการวางแผนการส่งออก จากนั้นหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานโดยนำเอาหลักการ Critical Path Method มาวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงาน และใช้หลักการ 5W-1H มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าในห่วงโซ่อุปทานโดยใช้ Process Activity Mapping ผลการศึกษาพบว่าสามารถปรับปรุงลดเวลานำในการวางแผนการส่งออกในปัจจุบันได้คิดเป็นร้อยละ 24.06 ส่งผลให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลา

Puteh and Others (2016) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของพนักงานและความเป็นเลิศขององค์กร: การวิเคราะห์การสื่อความหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของพนักงานมืออาชีพในอุตสาหกรรมบริการประเทศมาเลเซีย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกรรมการและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของภาคส่วนต่างๆในอุตสาหกรรมบริการประเทศมาเลเซีย จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักสำคัญที่จำเป็นต่อพนักงาน มี 4 สมรรถนะ คือ สมรรถนะในการทำงาน สมรรถนะด้านการสื่อสาร สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ และสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะเหล่านี้เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญอย่างสูงที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เป็นสมรรถนะหลักที่ทุกตำแหน่งงานจำเป็นต้องมี โดยพนักงานที่มีสมรรถนะเหล่านี้ถูกมองว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาให้พนักงานมีสมรรถนะหลักเหล่านี้ให้มีอยู่ในตัวพนักงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆได้ในตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง และสมรรถนะเหล่านี้ยังเป็นหลักสำคัญที่ใช้ให้การประเมินพนักงานและพัฒนาพนักงานได้ตรงสมรรถนะที่พนักงานควรมี

Nekrasova and Baeva (2015) ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามปัจจัยของการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายรายละเอียดของแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรบนพื้นฐานของการประเมินพนักงาน

โดยสังเคราะห์จากทฤษฎีของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ นักศึกษา ผู้จัดการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ นำไปใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานทั้งของตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต้องอยู่บน พื้นฐานของการให้ข้อเสนอแนะและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยต้องประยุกต์ใช้วิธีการแบบดั้งเดิมให้เข้า กับสถานการณ์และบริบทขององค์กรเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการพัฒนา ของผลการปฏิบัติงานของแรงงาน ความเป็นมืออาชีพในการทำงานเป็นทีม และต้องสร้างการแข่งขัน ขึ้นในกลุ่มพนักงานเพื่อให้เกิดการแข่งขันให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องมีการ จัดการความขัดแย้งที่ดีในกลุ่มของพนักงานด้วย

Nouri and Others (2015) ได้ศึกษาเรื่องบริบททางสังคม: กฎเกณฑ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ วัฒนธรรมความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดบริบททางสังคมที่ส่งผล ต่อการเพิ่มหรือลดของวัฒนธรรมความคิดสร้างสรรค์ เก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน อเมริกากับจีนผลการศึกษาพบว่า ระดับของความคิดริเริ่มที่สร้างโดยชาวจีนที่ทำงานคนเดียวภายใต้ ผู้บังคับบัญชามีต่ำกว่าทำงานเป็นทีม และบริบทนี้ไม่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของชาวอเมริกา ชาว จีนที่ทำงานคนเดียวภายใต้ผู้บังคับบัญชาได้ผลงานไม่แตกต่างจากการทำงานเพียงคนเดียว ชาว อเมริกาที่ทำงานร่วมกับคนรอบข้างจะมีความคล่องตัวน้อยกว่าการทำงานคนเดียว นอกจากนี้การ ทำงานภายใต้ผู้บังคับบัญชาของจีนและอเมริกายังไม่มีความแตกต่างกันด้วยโดยผู้บังคับบัญชาของจีน จะเน้นการสั่งการตามบรรทัดฐานไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นมากนัก แต่ผู้บังคับบัญชาของ อเมริกาอนุญาตให้แสดงความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็นนั้น

Tang Keow Ngang and Tan Chan Chan (2015) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะวิชาชีพของครูฝึกหัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบคุณธรรม จริยธรรม และทักษะวิชาชีพของครูฝึกหัดในโรงเรียนมัธยมศึกษาประเทศมาเลเซียจากมุมมองของผู้บริหาร และ ตัวผู้ถูกประเมิน เพื่ออธิบายและตีความแนวทางการปฏิบัติของ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะ วิชาชีพจากสองมุมมองที่แตกต่างกัน โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 31 คน และใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากครูฝึกหัด 250 คน ผลการศึกษาพบว่ามี 7 คุณลักษณะที่ผู้บริหารต้องการ ประกอบไปด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการเรียนรู้ ตลอดชีวิต ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะวิชาชีพ แต่ผลการศึกษาเชิง ปริมาณครูฝึกหัดส่วนใหญ่ขาดทักษะทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม สรุปว่าควรพัฒนาครูฝึกหัดมน ด้านของคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อให้สามารถตอบสนองสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังต้อง พัฒนาทักษะวิชาชีพเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในการศึกษาที่ซับซ้อนมากขึ้น

Neeraj and Rajib (2015) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมของ นวัตกรรม การสร้างการรับรู้ในตนเอง และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมของนวัตกรรม การสร้างการรับรู้ใน ตนเอง และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน เก็บข้อมูลจากพนักงานและผู้จัดการที่ทำงานที่โรงแรม ในประเทศอินเดียจำนวน 500 คน ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อ ทางบวกต่อสภาพแวดล้อมของนวัตกรรม ประกอบกับสภาพแวดล้อมของนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อ ทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของนวัตกรรมเป็นตัวแปรกลาง

ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ทั้งนี้การสร้างการรับรู้ในตนเองเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างสภาพแวดล้อมของนวัตกรรมกับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน เห็นได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการสร้างนวัตกรรมองค์การโดยมีสภาพแวดล้อมของนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเป็นส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมในองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

Aguado (2014) ได้ศึกษาเรื่องการทดสอบสมรรถนะของการทำงานเป็นทีม: ขั้นตอนต่อไปในการประเมินการทำงานเป็นทีม มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวชี้วัดที่ใช้ทดสอบการทำงานเป็นทีม เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดใหม่ของการทำงานเป็นทีมบนพื้นฐานของความรู้ ทักษะและความสามารถ ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของตัวชี้วัดที่ใช้ทดสอบการทำงานเป็นทีมแบบเก่ายังขาดความน่าเชื่อถือส่งผลกระทบต่อการใช้งานในทางวิชาการและในวิชาชีพ มิติและการวิเคราะห์ที่มามุมมองที่แคบและไม่ครอบคลุม องค์ประกอบของตัวชี้วัดที่ใช้ทดสอบการทำงานเป็นทีมประกอบไปด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ประกอบด้วยความตระหนักถึงความขัดแย้งในทีม รู้ถึงที่มาของความขัดแย้งและจัดการได้อย่างเหมาะสม มีกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง 2) ด้านการแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วยการสร้างสถานการณ์ให้กลุ่มมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รู้ถึงอุปสรรคในการทำงานร่วมกันและหาทางแก้ไข 3) ด้านการสื่อสาร ประกอบด้วยทำความเข้าใจและใช้เครือข่ายในการเพิ่มความสามารถทางการสื่อสาร มีเทคนิคการฟัง มีความสามารถในการตีความ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4) ด้านการตั้งเป้าหมายและจัดการประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการสร้างเป้าหมายที่ท้าทายและได้รับการยอมรับจากทีม ติดตามและประเมินผลของทีมและส่วนตัว 5) ด้านการวางแผนและประสานงาน ประกอบด้วยการประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือเหลือภายในทีม สร้างงานให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพของสมาชิกในทีม

Namho Chung and Others (2014) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกในการใช้งานบริการระบบในการเข้าชมบูทที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้เข้าชมงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในของผู้เข้าร่วมจัดงานแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับการเยี่ยมชมบูท เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมประชุมในกรุงโซล ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลกำไรไม่ได้เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลประโยชน์ของงาน และพฤติกรรมของผู้เข้าชมงาน สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของการรับรู้ถึงประโยชน์ในการเข้าร่วมงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเยี่ยมชมบูทของผู้เข้าชมงาน และการก่อการร้ายส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าร่วมงานของผู้เข้าชมงาน ในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงบริบทของการตัดสินใจเข้าชมงานนั้นประกอบด้วยหลายองค์ประกอบโดยองค์ประกอบหลักคือแรงจูงใจในการเข้าร่วมงาน

Hui-Wen (2014) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบสมรรถนะเพื่อมีอาชีพในอนาคต MICEระดับนานาชาติ: วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับขั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก และตัวชี้วัดของสมรรถนะที่มีความสำคัญสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไมซ์ระดับนานาชาติที่เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านไมซ์ ระดับนานาชาติ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย และการตัดสินใจโดยใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ในจำนวนสามสมรรถนะหลักสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญไมซ์มีอาชีพมี

ความสำคัญที่สุด (weight = 0.492) ประกอบด้วย ความรู้ความเชี่ยวชาญพื้นฐาน ทักษะการทำงาน ด้านโมซ์ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อันดับต่อมาคือสมรรถนะด้านการสื่อสาร (weight = 0.267) ประกอบด้วย หลักไวยากรณ์ การใช้ภาษาในการสื่อสาร เทคนิคการสื่อสาร ความหลากหลายของภาษา และการวางแผนกลยุทธ์ อันดับสุดท้ายคือสมรรถนะด้านวัฒนธรรมที่แตกต่าง (weight = 0.240) ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

Ben Wuim-Pam (2014) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของพนักงานเพื่อการจัดการคนเก่งที่มีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังสมรรถนะหลักของพนักงานเพื่อการจัดการคนเก่งที่มีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาถึงการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการสร้างความแตกต่างจากสมรรถนะหลักของพนักงานอย่างไร โดยใช้วิธีการศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของกระบวนการจัดการคนเก่ง สมรรถนะของพนักงาน รูปแบบสมรรถนะของพนักงานทั่วไป ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะก่จัดการตนเอง ผลการศึกษาพบว่าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นคนเก่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับองค์กร และการจัดการสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยองค์กรเข้าใจรายละเอียดความสามารถของพนักงานแต่ละคน ของแต่ละกลุ่ม และขององค์กรโดยรวม การจัดการสมรรถนะเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการคนเก่งการสร้างสมรรถนะที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการคนเก่งในการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกคนในองค์กร โดยสมรรถนะหลักกับการจัดการคนเก่งเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาพนักงาน

Hassanzadeh and Mahdinejad (2013) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์: กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มของนักศึกษาทั้งเพศหญิง และเพศชาย โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 50 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มนักเรียนหญิง มีความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มนักเรียนชาย ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความสุขในกลุ่มนักเรียนหญิงและนักเรียนชาย ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มนักเรียนหญิงและนักเรียนชาย โดยความสุขในงานวิจัยนี้คือความพึงพอใจที่อาจก่อให้เกิดการพัฒนาทางร่างกายและจิตใจเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่เพิ่มขึ้น และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้ตามระยะเวลาที่คาดหวังไว้

Carnevale and Smith (2013) ได้ศึกษาเรื่องมาตรฐานของสถานที่ทำงาน: ทักษะที่พนักงานต้องการ และทักษะที่นายจ้างต้องการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบทักษะที่พนักงานต้องการ และทักษะที่นายจ้างต้องการ ผลการศึกษาพบว่าทักษะที่พนักงานต้องการ ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ประกอบด้วย การอ่าน การเขียน และการคำนวณ ด้านการสร้างทักษะพื้นฐาน ประกอบด้วยวิธีในการเรียนรู้ ด้านทักษะการสื่อสารประกอบด้วย การฟัง และการพูดเพื่อการสื่อสาร ด้านการปรับตัวประกอบด้วย การแก้ไขปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ด้านประสิทธิภาพของกลุ่มประกอบด้วย ทักษะการเจรจา ทักษะการทำงานเป็นทีม ด้านอิทธิพล ประกอบด้วยประสิทธิภาพขององค์กร ความเป็นผู้นำ ด้านการจัดการตัวเอง ประกอบด้วยแรงจูงใจและเป้าหมาย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบูรณาการระดับมืออาชีพ นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะถึงการใชสมรรถนะด้านต่างๆ โดย

ในด้านความรู้ต้องแบ่งความรู้ให้เป็นหมวดต่างๆและบูรณาการมาใช้ร่วมกัน ด้านทักษะส่งเสริมให้พัฒนาทักษะด้วยการเรียนรู้ด้วยตัวเองในการฝึกฝนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้านความสามารถต้องแบ่งความสามารถตามความถนัดของแต่ละบุคคลโดยศึกษาผ่านทางจิตวิทยา

Feng and Others (2013) ได้ศึกษาถึงการกำหนดและการประเมินสมรรถนะทางสังคมที่สำคัญสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและการประเมินสมรรถนะทางสังคมที่สำคัญสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีน โดยเฉพาะสมรรถนะทางอารมณ์เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะทางสังคมสำหรับผู้บริหารโครงการก่อสร้างในจีน เก็บข้อมูลจากการสุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้จัดการโครงการจากบริษัทรับเหมาก่อสร้างที่สำคัญในมณฑลยูนนานด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทางสังคม 4 มิติ คือ 1) การทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วย การจัดการความขัดแย้ง การทำงานเป็นทีม 2) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย การจัดการการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบและอิทธิพล 3) ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเข้าใจในภาวะผู้นำ 4) การรับรู้ทางสังคม ประกอบด้วย ความเข้าใจองค์กร ความสัมพันธ์ส่วนตัว สมรรถนะเหล่านี้มีความสำคัญกับสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีนเป็นอย่างมาก

Mercedes and Others (2013) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบัณฑิตและการจ้างงาน: ความต้องการของบริษัทและความรอบรู้ของบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับของความสอดคล้องระหว่างสมรรถนะที่ได้รับจากการเรียนในมหาวิทยาลัยและความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะที่มีผลกระทบกับโอกาสในการได้รับการจ้างงาน เก็บข้อมูลจากผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยโคลูนาประเทศสเปน และบริษัทในท้องถิ่นที่จ้างงานผู้สำเร็จการศึกษาในมหาวิทยาลัยนี้ ผลการศึกษาพบว่ามี ความแตกต่างกันมากระหว่างความต้องการของบริษัทและสมรรถนะที่ได้รับจากการเรียนในเรื่องของการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติจริง โดยสมรรถนะที่ตลาดต้องการได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการจัดการข้อมูล ความสามารถในการทำงานคนเดียว แรงจูงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและวางแผน มีการพัฒนาตนเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน การตัดสินใจ มนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติ ความรู้พื้นฐานของอาชีพ ความรับผิดชอบในงาน การสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมและจริยธรรม

Nie and Liem (2013) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคคลด้วยเป้าหมายแห่งความสำเร็จ: ผลกระทบของดาบสองคมของสังคมที่มุ่งเน้นแรงจูงใจสัมฤทธิ์และความแตกต่างทางเพศมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทดสอบสมมติฐานว่าสังคมที่มุ่งเน้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยบ่งชี้ในเชิงบวกต่อการปรับตัวของการบรรลุเป้าหมาย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคคลที่มุ่งเน้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และวิธีการไปสู่เป้าหมายพบมากในนักเรียนตะวันตก เก็บตัวอย่างจากนักเรียนในจังหวัดเหียนหนิงประเทศจีนจำนวน 570 คน ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่มุ่งเน้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแนวทางการเรียนรู้ และเป้าหมายของประสิทธิภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งชายและหญิง นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลกระทบทางบวกต่อคนที่ปรับตัวได้เร็วและส่งผลกระทบต่อคนที่ปรับตัวได้ช้า และเพศมีผลต่อ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับน้อยถึงน้อยมาก ประกอบกับการปรับตัวของนักเรียนต่อแรงจูงใจมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ด้วย

Yu-Fen Chen and Huai-en Mo (2012) ได้ศึกษาเรื่องมุมมองของผู้เข้าชมงานกับคุณภาพการให้บริการของผู้จัดนิทรรศการ: กรณีศึกษาของการจัดนิทรรศการการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมิติของคุณภาพการให้บริการของผู้จัดนิทรรศการผ่านการรับรู้ของผู้เข้าร่วมงานนิทรรศการการท่องเที่ยว และทดสอบโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมงาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้เข้าชมงานที่กำลังออกจากสถานที่จัดงานโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่ามีมิติของคุณภาพการให้บริการมี 6 มิติ คือ การจัดการบูท รายละเอียดงาน การลงทะเบียน การเดินทาง แผนผังงานและองค์ประกอบต่างๆ และความน่าสนใจของงาน นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการของผู้จัดนิทรรศการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมงาน คุณภาพการให้บริการในที่นี้รวมถึงคุณภาพของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนต่างๆของงานตั้งแต่การต้อนรับ การบริการภายในงาน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วแก่ผู้เข้าชมงาน

Rani and Joshi (2012) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการจัดการคนเก่งในบทบาทของเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เพื่อการคัดเลือกพนักงานขององค์กรในบริษัทไอทีของอินเดีย มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสิ่งสนับสนุนการจัดการคนเก่งในบทบาทของเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงระบบที่เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุดสามารถเข้าใจได้และมีอิทธิพลต่อการจัดการคนเก่งในเรื่องของผลลัพธ์ทางธุรกิจ เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการคนเก่งขององค์กรที่ศึกษา เก็บข้อมูลจากบริษัทอินโฟซิส (Infosys) และบริษัทเทค มาฮินดรา (Tech. Mahindra) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าบริษัทเริ่มมีการกำหนดความสามารถเฉพาะของคนเก่งในองค์กร และให้ความสำคัญกับคนเก่งในองค์กรโดยให้สิทธิพิเศษกับพนักงานคนเก่ง และคนเก่งจะมองถึงโอกาสของการพัฒนาในสายอาชีพ โดยสิ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาและดึงดูดคนเก่งมีตามลำดับดังนี้ วัฒนธรรมองค์กร (60%) รองลงมาคือฐานเงินเดือน (57%) ความปลอดภัยในการทำงาน (52%) และการให้รางวัล (48%) จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีผลต่อการดึงดูดและพัฒนาคนเก่งมากที่สุดดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการจัดการคนเก่งในองค์กร

Gallie and Others (2012) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมพัฒนาฝีมือแรงงานและสวัสดิการของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความแม่นยำของการทดสอบความรู้ ทักษะ และความสามารถของการทำงานเป็นทีม ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยรวมถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์แบบคู่ขนาน ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบความรู้ ทักษะ และความสามารถของการทำงานเป็นทีมที่เคยใช้ในอดีตที่ผ่านมาไม่น่าเชื่อถือไม่เพียงพอต่อการทดสอบ โดยสิ่งที่สำคัญสำหรับการทดสอบความรู้ ทักษะ และความสามารถของการทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ในการคัดเลือก เลื่อนตำแหน่งงาน และพัฒนาพนักงาน โดยมีคุณสมบัติต่างๆที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การสื่อสาร การทำงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การจัดการตนเอง การตั้งเป้าหมายและการจัดการประสิทธิภาพ การวางแผนและการประสานงาน ภาพรวมของการทำงานเป็นทีม และผลการปฏิบัติงาน



Che-Chao Chiang and Others (2012) ได้ศึกษาเรื่องการสืบค้นข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์: การศึกษาข้ามวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบบทบาทของปัจจัยทางวัฒนธรรมในกลยุทธ์การค้นหาข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทางของทั้ง 3 กลุ่มภาษา (ญี่ปุ่น จีน และอังกฤษ) เพื่อทดสอบอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกในการสืบค้นข้อมูลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทางที่เกิดขึ้นจริง ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลทางวัฒนธรรมส่งผลต่อกลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูล และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของทั้ง 3 กลุ่มภาษา และกลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูลส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเช่นกัน ดังนั้นในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการภาษาจึงมีความสำคัญเพราะภาษาใช้ในการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น

Rittichainuwat and Mair (2012) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการเข้าร่วมงานของนักเดินทางที่เข้าชมงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้าชมนิทรรศการในการเดินทางเข้าร่วมงาน เก็บข้อมูลจากผู้เข้าชมงาน แล้วใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการซื้อเป็นแรงจูงใจในการเดินทางเข้าร่วมงานของผู้เข้าชมงานเพราะผู้เข้าชมงานมีเป้าหมายในการเข้าชมงานเพื่อเลือกซื้อสินค้าที่ตรงตามความต้องการของตนเอง การค้นหาข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นแรงจูงใจในการเดินทางเข้าร่วมงานของผู้เข้าชมงาน เพราะการค้นหาข้อมูลอย่างต่อเนื่องกระตุ้นให้เกิดความอยากในการเข้าชมงาน เครือข่ายเป็นแรงจูงใจในการเดินทางเข้าร่วมงานของผู้เข้าชมงาน เพราะการเข้าชมงานเป็นการได้มาพบปะสังสรรค์กับเครือข่ายเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน กิจกรรมทางการศึกษาเป็นแรงจูงใจในการเดินทางเข้าร่วมงานของผู้เข้าชมงาน เพราะกิจกรรมทางการศึกษาทำให้เกิดการเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

Manfred and Others (2010) ได้ศึกษาเรื่อง อนาคตของงานแสดงสินค้า: ข้อมูลเชิงลึกจากการวิเคราะห์สถานการณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญที่สามารถใช้กำหนดอนาคตของการแสดงสินค้าที่เป็นเครื่องมือทางการตลาดจนถึงปี 2020 เก็บข้อมูลจากผู้จัดการของบริษัทที่ออกงานแสดงสินค้าในเยอรมัน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์แบบหลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดอนาคตของการแสดงสินค้าที่เป็นเครื่องมือทางการตลาดประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ และอุปทานของโลก รูปแบบทางการสื่อสารในความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยเฉพาะการเผชิญหน้า การวางตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ของการจัดแสดงสินค้า ประสิทธิภาพของงานแสดงสินค้าและแรงกดดันด้านเวลาของผู้แสดงสินค้าและผู้เข้าชมงาน และอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลงและวิกฤตการณ์ จากการศึกษา 3 สถานการณ์ที่แตกต่างกัน แต่ละสถานการณ์แสดงให้เห็นถึงระดับความแตกต่างสำหรับการใช้งานแสดงสินค้าเป็นเครื่องมือทางการตลาดในอนาคต แต่ไม่มีสถานการณ์ใดที่แสดงให้เห็นว่าการแสดงสินค้าจะถูกแทนที่ได้โดยสมบูรณ์ด้วยเครื่องมือทางการตลาดอื่นในอนาคต แต่ในทุกสถานการณ์แสดงให้เห็นถึงระดับการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงสำหรับการจัดงานแสดงสินค้า

Khan (2008) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศอินเดีย กรณีศึกษาบริษัทแอร์อินเดียที่กรุงนิวเดลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถของกำลังคนผ่านการเรียนรู้ และผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล กระบวนการ และ

ระดับองค์การ โดยการนำกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบอย่างดีเข้าไปดำเนินการในพื้นที่การทำงานที่กำหนด โดยเน้นในเรื่องของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ทำให้คุณภาพการทำงานในภาพรวมเกิดการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น การขาดแคลนกำลังคนที่มีทักษะความชำนาญ การขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และขาดผู้ฝึกอบรมที่มีทักษะและความชำนาญ สภาพการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการขาดยุทธศาสตร์และนโยบายที่เหมาะสมในการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวเป็นประสบการณ์ของมนุษย์ เป็นประสบการณ์ทางสังคมเป็นปรากฏการณ์ทางภูมิศาสตร์ เป็นมูลค่าของทรัพยากร และเป็นธุรกิจที่ถือเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมของสังคมสมัยใหม่ที่มีผลกระทบสำคัญในเรื่องของเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและการจ้างงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและล้าหลังที่เป็นที่รู้จักกันดีอย่างแพร่หลาย ทุกวันนี้ทั่วโลกยอมรับว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและการจ้างงาน และมีการลงทุนเพิ่มในอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง

Pearlman (2008) ได้ศึกษาเรื่องตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ และ 25 อันดับสูงสุดของสำนักงานการจัดประชุมและผู้เข้าชมงานในอเมริกาและแคนาดา มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปและวิเคราะห์การแข่งขันประจำปี 15 ให้เข้าใจได้ง่าย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการใช้วิธีการที่เป็นมาตรฐานในการคำนวณตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ผลของการวิจัยในการตัดสินใจเพื่อพัฒนวิสัยและเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายวิจัย และแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องในการจัดประชุมและผู้เข้าชมสำนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ค่าแรงของแรงงานที่สูงที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ซานฟรานซิสโก นิวยอร์ก แอตแลนตา ซานติเอโก และชิคาโกตามลำดับ ค่าขนส่งเฉลี่ยสูงที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ชิคาโก แอตแลนตา เดลลาส ลอสแอนเจลิส และลาสเวกัสตามลำดับ จำนวนกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ชิคาโก ลาสเวกัส นิวยอร์ก ออรันโด และ แอตแลนตามลำดับ จำนวนที่พักในย่านศูนย์กลางธุรกิจสูงที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ลาสเวกัส นิวยอร์ก ออรันโด ซานฟรานซิสโก และ ฮาวายตามลำดับ

Jared and Alex (2007) ได้ศึกษาเรื่องบางส่วนของผลการเจรจาต่อรอง: การทำนายผลการเปลี่ยนแปลงจากการสนทนาภายใน 5 นาทีแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลในการเจรจาต่อรองจากการสนทนาภายใน 5 นาทีแรก เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่จบการศึกษาปีแรกจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับของกิจกรรมภายใน 5 นาทีแรกที่ทำมีผลเชิงบวกต่อผลการเจรจาต่อรอง การเปิดให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการเจรจาต่อรอง ระดับของกิจกรรมภายใน 5 นาทีส่งผลทางบวกต่อการเจรจาต่อรองแบบกลุ่ม แต่ส่งผลลบในการเจรจาต่อรองแบบเดี่ยว คุณลักษณะของการเป็นผู้มีตำแหน่งสูงส่งผลทางบวกต่อการเจรจาต่อรองใน 5 นาทีแรก เห็นได้ว่าจำนวนของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการเจรจาต่อรองส่งผลให้การเจรจาต่อรองมีข้อสรุปในทางที่ดีขึ้น และการเจรจาต่อรองแบบกลุ่มทำให้ได้ผลการเจรจาที่ยอมรับได้มากกว่าการเจรจาแบบเดี่ยว ตำแหน่งหน้าที่มีผลต่อการเจรจาต่อรอง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปองค์ประกอบที่ใช้ในงานวิจัยได้ดัง  
ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับนำไปกำหนดคุณลักษณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับ กำหนดตัวแปร	การจัดงานแสดงสินค้า	การจัดการความเสี่ยง	การสื่อสาร	การทำงานเป็นทีม	ภาษาต่างประเทศ	ความคิดสร้างสรรค์	เป้าหมายในการทำงาน	มีความรับผิดชอบ	มีความซื่อสัตย์
นภาพร จันทร์ฉาย และคณะ (2558)			√	√				√	√
พิชชา บัวศรี (2558)			√	√				√	√
พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ (2558)	√								
ภูติศ ภาณุภคินันท์ และคณะ (2558)	√		√						
ศุภพิชญ์ พีชพันธ์ และคณะ (2558)			√	√				√	√
กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ (2557)					√			√	√
ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557)				√				√	
ธีรวัฒน์ จันทิก และคณะ (2556)			√	√	√	√	√	√	√
ธันท์ สุขวัฒนาวิทย์ (2556)	√								
วัชรภรณ์ สุรกี และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556)			√		√	√			
ศศิกาญจน์ สามัคคีนนท์ (2556)				√				√	√
มารดารัตน์ สุขสง่า (2554)						√	√	√	√
ศรีสุดา นามจิต และคณะ (2553)			√	√			√	√	√
วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ (2552)	√								
ชินวัตร เชื้อสระคู (2551)			√	√		√	√	√	√
ประมา ศาสตร์ระรุจิ (2550)			√	√				√	√
Fadilah and Others (2016)			√	√					

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับนำไปกำหนดคุณลักษณะ (ต่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับกำหนดตัวแปร	การจัดงานแสดงสินค้า	การจัดการความเสี่ยง	การสื่อสาร	การทำงานเป็นทีม	ภาษาต่างประเทศ	ความคิดสร้างสรรค์	เป้าหมายในการทำงาน	มีความรับผิดชอบ	มีความซื่อสัตย์
Aguado (2015)			√	√			√		
Nekrasova and Baeva (2015)			√	√					
Nouri (2015)						√			
Hassanzadeh and Mahdinejad (2013)							√		
Carnevale and Smith (2013)			√	√		√			
Feng and Others (2013)			√	√					
Mercedes and Others (2013)		√					√		
Yu-Fen and Huai-en (2012)	√								
Gallie and Others (2012)			√	√			√		
Fatheme (2011)			√	√					
Manfred and Others (2010)	√								
Ekunke (2008)		√	√	√					
Nafees (2008)	√	√							
Tang Keow Ngang and Tan Chan Chan (2015)		√	√	√				√	√
Neeraj and Rajib (2015)						√			
Namho Chung and Others (2014)	√								
Hui-Wen (2014)	√		√						

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ มีความรู้เรื่องการจัดการความเสี่ยง ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาษาต่างประเทศ ความคิดสร้างสรรค์ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ องค์ประกอบเหล่านี้ใช้เป็นโครงร่างของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ตารางที่ 4 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและการใช้ประโยชน์					
	สนับสนุน ปัญหาและ วัตถุประสงค์ ของการวิจัย	พัฒนา กรอบแนวคิดใน การวิจัย	การสร้าง เครื่องมือการ วิจัย	การ เลือกใช้ สถิติ สำหรับ การวิจัย	ใช้เป็น แบบแผน ในการ วิเคราะห์ ข้อมูล	สนับสนุน การอภิปราย ผลการวิจัย
1. อุตสาหกรรมไมซ์	✓	✓			✓	✓
2. การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ	✓		✓		✓	✓
4. คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพ	✓	✓	✓		✓	✓
6. การจัดการคนเก่ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. แนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน	✓	✓	✓		✓	✓
8. แนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้	✓	✓	✓		✓	✓
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓		✓	✓

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นถึงภาพรวมการใช้ประโยชน์ของแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลสนับสนุน และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเริ่มจากอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรม จากนั้นจึงทบทวนเรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อให้เข้าใจคุณลักษณะของบริบท และสนับสนุนการนิยามศัพท์ต่างๆที่ใช้ในงานวิจัย และทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และบุคลิกภาพเพื่อใช้เป็นแบบแผนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย นอกจากนี้ยังศึกษาเรื่องการจัดการคนเก่งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือสัมภาษณ์ อีกทั้งยังศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสนับสนุนการสร้างองค์ประกอบคุณลักษณะ โดยแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่ศึกษานั้นสามารถใช้ในการสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัยได้ทั้งหมด

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยใช้การวิจัยและพัฒนา  
(Research and Development: R&D) ด้วยการศึกษาลักษณะขององค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ  
แรงงานในอุตสาหกรรมการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ และนำมาพัฒนาด้วยการวิจัยอนาคตเพื่อ  
กำหนดตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน  
ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ  
การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยการวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และเทคนิคการวิเคราะห์  
องค์ประกอบร่วม

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต  
(EDFR)

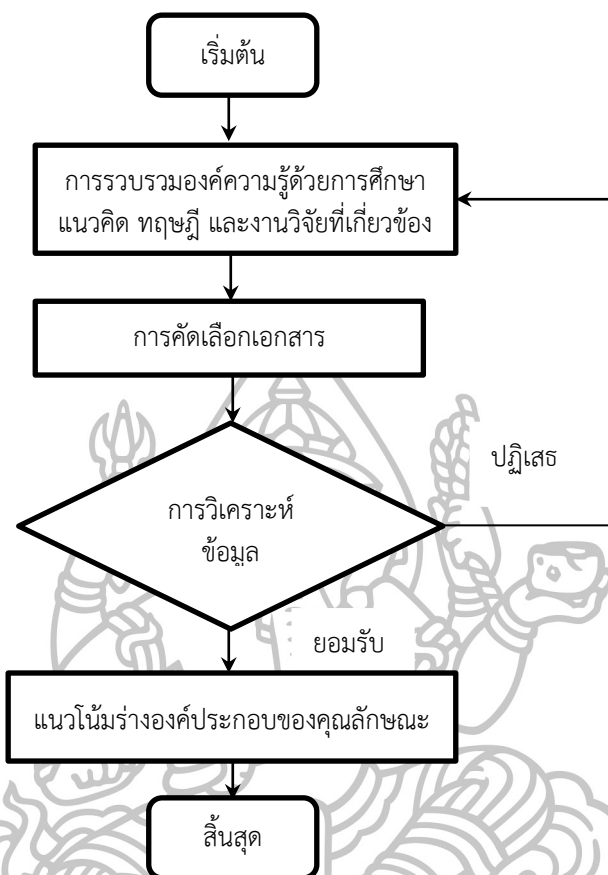
โดยสามารถแสดงรายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงาน  
แสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยการวิจัยเอกสาร และเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม**

ในขั้นตอนของการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่างๆ  
เพื่อสำรวจองค์ประกอบและตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่  
อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วม  
ของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถ  
สรุปเป็นแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 10

#### 1.1 การวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่มีบุคคลอื่นได้บันทึกหรือ  
ตีพิมพ์เผยแพร่ไว้ เป็นข้อมูลระดับทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลเรื่องการจัดงานแสดงสินค้า  
และนิทรรศการ สมรรถนะ ห่วงโซ่อุปทาน และคุณลักษณะของบุคลากร ใช้วิธีการแบบลดรูปข้อมูล  
โดยมีการดำเนินการ คือ การรวบรวมเอกสาร การคัดเลือกเอกสาร และการวิเคราะห์เอกสาร โดยใน  
ขั้นของการรวบรวมเอกสารเป็นขั้นตอนแรกของการวิจัยเริ่มจากผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลจาก  
หนังสือ ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ หลังจากนั้นนำข้อมูลมาสังเคราะห์  
วิเคราะห์และตีความ โดยใช้แนวคิดเรื่องสมรรถนะเพื่อแบ่งคุณลักษณะออกเป็นด้านต่างๆ และใช้  
ข้อมูลเรื่องจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการและห่วงโซ่อุปทานมาสร้างห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัด  
งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ นอกจากนี้ยังใช้คุณลักษณะของบุคลากรมาเป็นร่างคุณลักษณะของ  
บุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วย



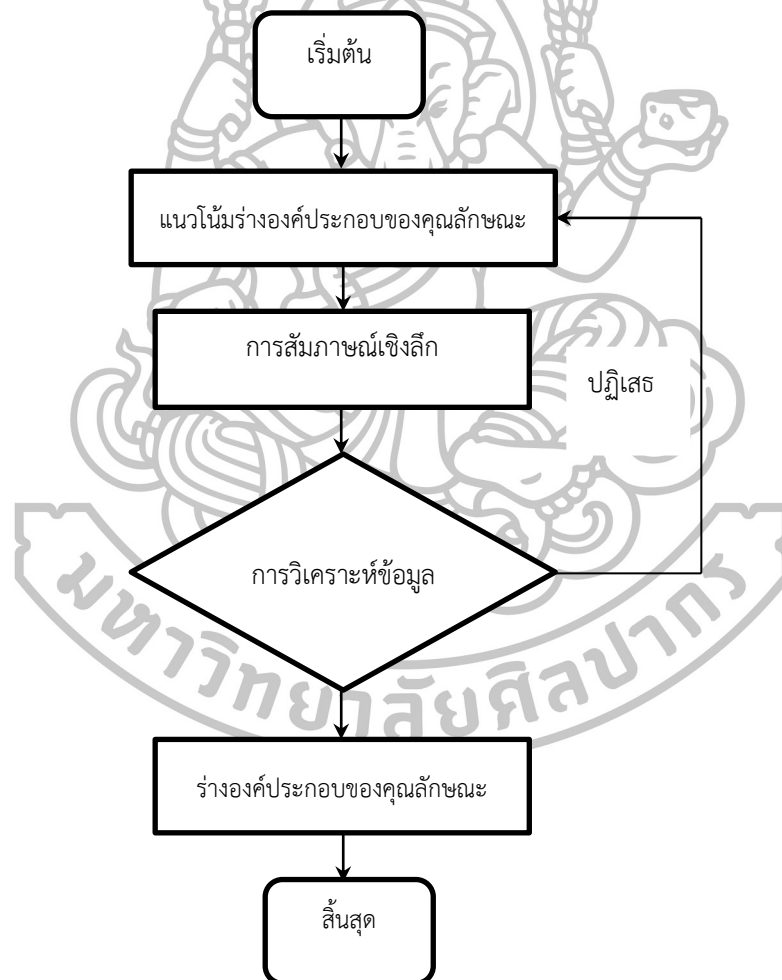
ภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการประยุกต์แนวทางการวิจัยเอกสารเพื่อสร้างแนวโน้มร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากนั้นในขั้นตอนของการคัดเลือกเอกสารผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ พิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎี ชื่อเรื่องงานวิจัยหรือจุดประสงค์งานวิจัยว่าเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับงานวิจัยหรือไม่อย่างไร พร้อมทั้งพิจารณาความจริงแท้ของข้อมูล โดยอ้างอิงจากผู้เขียนหรือวารสารที่เผยแพร่ งานวิจัยหรือบทความ ถึงความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารโดยเปรียบเทียบกับเอกสารอื่นที่มีข้อมูลประเภทเดียวกันเพื่อยืนยันความถูกต้องน่าเชื่อถือ และสุดท้ายการวิเคราะห์เอกสาร ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern matching) (Yin, 2003) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ในขั้นตอนแรกคือการลดข้อมูล (Data reduction) เป็นกระบวนการลดข้อมูลดิบ และคัดเลือกเฉพาะข้อมูลหรือตัวแปรที่ใช้ในการทำงานวิจัย และขั้นตอนที่สองการจัดรูปข้อมูล (Data display) เป็นกระบวนการสร้างรูปแบบหรือจัดกลุ่มของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อพิจารณาข้อมูลที่มีความเหมือนกัน เพื่อยืนยันความถูกต้องและพิจารณาถึงความแตกต่างกันของข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อสรุปการวิจัย และขั้นตอนสุดท้ายคือการร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion drawing and verification) เป็นกระบวนการในการตีความและทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา

จากนั้นผู้วิจัยสรุปเป็นแนวโน้มร่างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ พร้อมกับแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไป

### 1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนต่อมาเป็นการพัฒนาแนวโน้มร่างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และสังเคราะห์ให้อยู่ในรูปของร่างองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยผ่านการวิเคราะห์แบบเทียบเคียงรูปแบบและตีความจากผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการประยุกต์แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสร้างร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 6 คน กลุ่มผู้จัดงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 8 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไม้จำนวน 3 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไม้ 6 คน รวม 23 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นแนวคำถามแบบปลายเปิด สร้างขึ้นจากร่างแนวโน้มนงค์ประกอบเกณฑ์ที่ได้จากการวิจัยเอกสาร โดยคำถามสามารถยืดหยุ่นตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ และ ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อบันทึกบทสนทนาทั้งหมดที่เกิดขึ้น โดยมีการแจ้งล่วงหน้า และใช้สมุดปากกา ในการจดบันทึกความเห็นประเด็นต่างๆจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำไปถอดบทสนทนา แยกแยะ จัดเรียงประเด็น และสรุป

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้องหรือไม่ โดยการตรวจสอบแหล่งข้อมูลในด้านของสถานที่ เวลา และผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป็นการยืนยันและหาข้อสรุปที่มีความชัดเจน ในส่วนของข้อมูลที่ไม่สามารถพิสูจน์ถึงความถูกต้องหรือขาดความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยไม่นำข้อมูลนั้นมาใช้ในงานวิจัย

จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการเทียบเคียงรูปแบบ (Yin, 2003) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การลดข้อมูล (Data reduction) เป็นกระบวนการลดข้อมูลดิบ และคัดเลือกเฉพาะข้อมูลหรือตัวแปรที่ใช้ในการทำงานวิจัย และขั้นตอนที่สองการจัดรูปข้อมูล (Data display) เป็นกระบวนการสร้างรูปแบบหรือจัดกลุ่มของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อพิจารณาข้อมูลที่มีความเหมือนกัน เพื่อยืนยันความถูกต้องและพิจารณาถึงความแตกต่างกันของข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อสรุปการวิจัย และขั้นตอนสุดท้ายคือการร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion drawing and verification) เป็นกระบวนการในการตีความและทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา

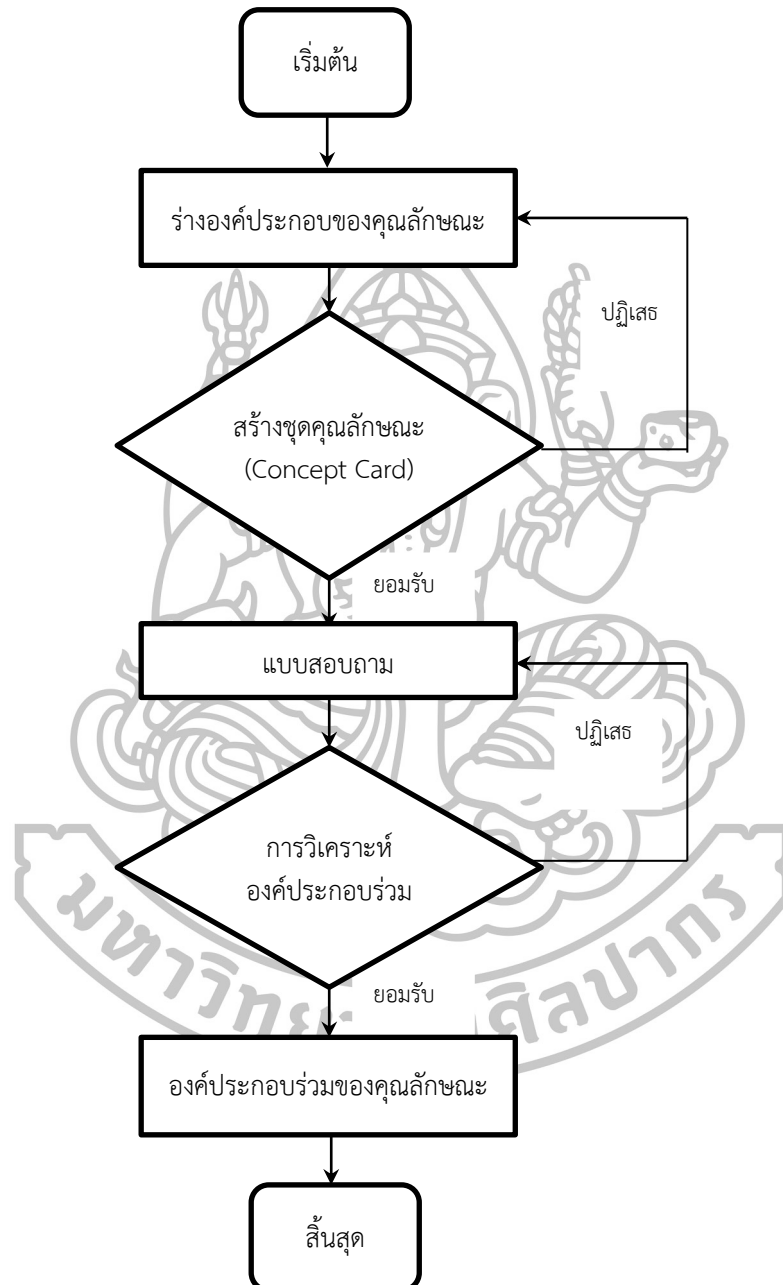
หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วผู้วิจัยสังเคราะห์เป็นร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยผ่านการวิเคราะห์แบบเทียบเคียงรูปแบบและตีความจากผู้วิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบรวมต่อไป

### 1.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบรวมของคุณลักษณะ

ขั้นต่อมาเป็นการพัฒนาร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบรวมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยผ่านการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วม (Conjoint Analysis) สามารถสรุปเป็นแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 14

เมื่อได้ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการแล้วนำร่างองค์ประกอบที่ได้มาสร้างชุดของคุณลักษณะร่วมด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำไปสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาเก็บข้อมูลจากพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า โดยเครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามที่พัฒนาจากร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนกับชุดของคุณลักษณะร่วมของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเมื่อได้ข้อมูลมาแล้วนำข้อมูล

ที่ได้มาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสร้างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



ภาพที่ 12 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วมเพื่อสร้างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากภาพที่ 12 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วมมีกระบวนการดังนี้

### 1.3.1 เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเป็นบุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรในการเก็บข้อมูล จึงกำหนดตัวอย่างใช้วิธีตามแนวทางของ (Cochran, 1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 สัดส่วนของประชากรร้อยละ 50 ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = P(1-P)Z^2/E^2$$

กำหนดให้ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากร

Z คือ ค่าความเชื่อมั่น

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= (0.50)(1-0.50)1.96^2/0.05^2 \\ &= 0.25(3.8416)/0.0025 \\ &= 0.9604/0.0025 \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากสูตรต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 385 คนโดยผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 30 เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็น 500 คน แบบสอบถามที่ได้รับการตอบและสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้มีจำนวน 438 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Selecting) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selecting) โดยคัดเลือกเฉพาะบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเท่านั้น

### 1.3.2 สร้างชุดคุณลักษณะ (Concept Card)

ในการสร้างชุดคุณลักษณะนั้นใช้ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่สังเคราะห์มาได้มาใส่ในโปรแกรม SPSS เลือกเมนู Data และเลือก Orthogonal Design หลังจากนั้นใส่ชื่อของคุณลักษณะลงใน Factor Name ใส่คำอธิบายลงใน Factor Label แล้วเลือก Add แล้วคลิกที่ชื่อ Factor และเลือก Define Values และระบุระดับในช่อง Values และคำอธิบายในช่อง Label จากนั้นเลือก Continue ทำตามขั้นตอนนี้กับทุกคุณลักษณะ จากนั้นเลือก Create new data file เพื่อนำชุดคุณลักษณะที่ได้มาสร้างแบบสอบถามในการวิจัย และบันทึกชุดคุณลักษณะที่ได้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### 1.3.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

เริ่มจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หลังจากนั้นหาค่าความเที่ยงตรงของ

แบบสอบถามโดยการทำให้ IOC กับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยใช้แบบประเมินที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทั้ง 3 ด้าน ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนประกอบด้วย 3 ระดับ คือ เหมาะสม หมายถึง ชุดคุณลักษณะมีความเหมาะสมมีค่าเท่ากับ 1 ไม่น่าใจ หมายถึง ชุดคุณลักษณะไม่ชัดเจนมีค่าเท่ากับ 0 ไม่เหมาะสม หมายถึง ชุดคุณลักษณะไม่มีความเหมาะสมมีค่าเท่ากับ -1 โดยค่าเฉลี่ยของได้ละชุดคุณลักษณะมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าทุกชุดคุณลักษณะมีความเหมาะสม โดยแบบสอบถามไม่ต้องหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเนื่องจากเป็นการจัดอันดับของชุดคุณลักษณะที่มีค่าไม่ซ้ำกัน

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ส่วนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่ควรมีของพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ส่วนที่ 4 ลำดับการยอมรับของคุณลักษณะร่วมของพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

#### 1.3.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบรวม

หลังจากได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างชุดคุณลักษณะร่วมของพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยใช้โปรแกรม SPSS เริ่มจากการกำหนดค่าต่างๆลงใน Variable View คลิก Data View จากนั้นใส่ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและบันทึก

หลังจากนั้นวิเคราะห์องค์ประกอบรวมโดยการเปิด Data File เลือก File ตามด้วย New และตามด้วย Syntax จากนั้นให้ใส่คำสั่งเพื่อรันข้อมูล สามารถแสดงตัวอย่างคำสั่งได้ดังนี้

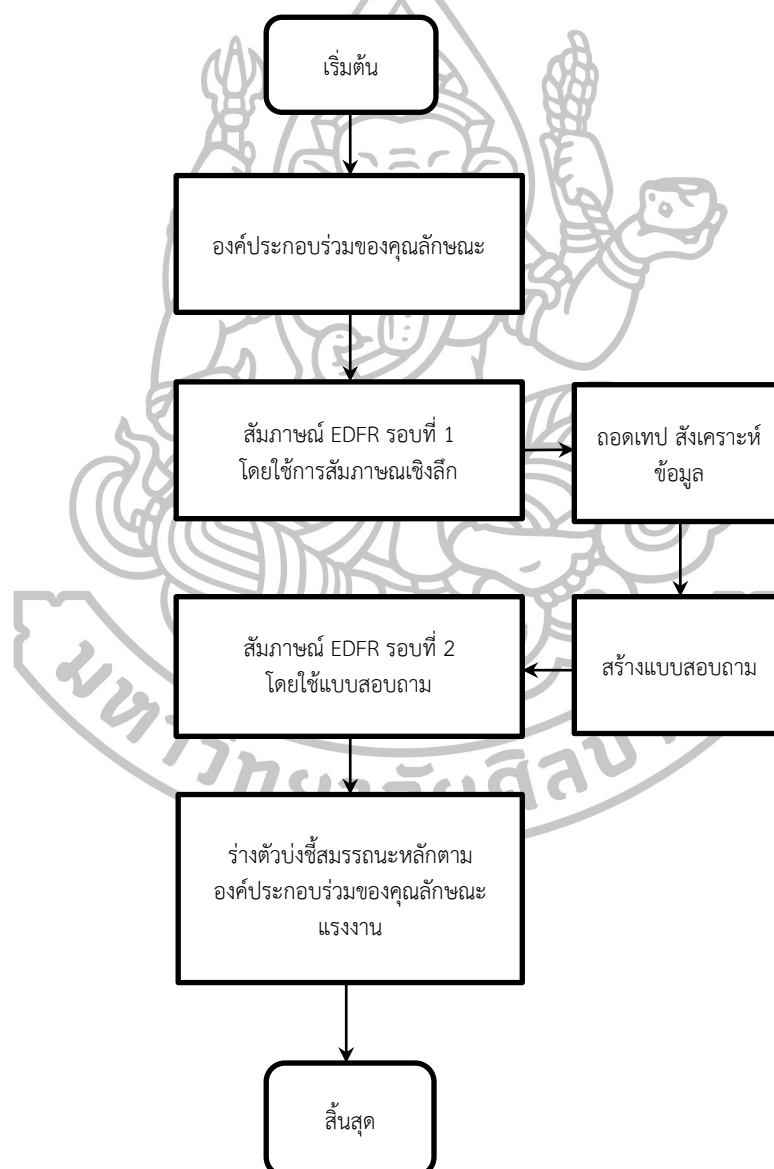
```
CONJOINT PLAN='C:\Users\User\Desktop\setcardab.sav'  
/DATA='C:\Users\User\Desktop\CARD.sav'  
/SEQUENCE=PREF1 TO PREF16  
/SUBJECT=ID  
/FACTORS=A B C D E F (DISCRETE)  
/PRINT=SUMMARYONLY.
```

โดย CONJOINT PLAN ใส่ที่อยู่ของชุดข้อมูลเซ็ทการ์ดที่บันทึกไว้ DATA ใส่ที่อยู่ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม SEQUENCE ใส่ชื่อของคุณลักษณะ และ FACTORS ใส่ชื่อของตัวแปรทั้งหมดและกำหนดระดับของตัวแปร โดยใส่ (LINEAR LESS) หากตัวแปรนั้นมีระดับของคุณลักษณะ 3 ระดับ และใส่ (LINEAR DISCRETE) หากตัวแปรนั้นมีระดับของคุณลักษณะ 2 ระดับจากนั้นจึงกด Run Conjoint และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิจัยแบบอนาคต EDFR ต่อไป

## ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (EDFR)

### 2.1 วิจัยแบบอนาคต EDFR

เป็นการนำชุดคุณลักษณะร่วมของพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการและแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาสร้างข้อความสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 2 รอบ และนำมาสังเคราะห์ขึ้นรูปเพื่อนำมาสร้างร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถสรุปเป็นแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการวิจัยแบบอนาคต EDFR เพื่อสร้างร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการวิจัยแบบอนาคต EDFR มีกระบวนการดังนี้

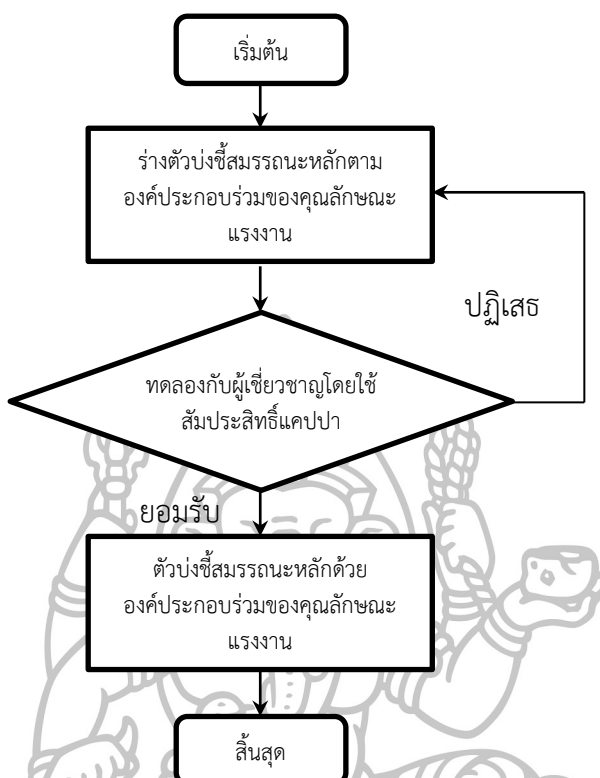
2.1.1 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 6 คน กลุ่มผู้ออกงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 8 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไม้จำนวน 3 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไม้ 6 คน รวม 23 คน ประกอบกับการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลขึ้นเป็นแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 โดยแบบสอบถามเป็นการประเมินรายตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกให้ผู้เชี่ยวชาญเลือกว่ามีความเหมาะสม หรือไม่มีความเหมาะสม หากผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมปานกลาง หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมน้อย หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

2.1.2 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากการสังเคราะห์ส่งกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นกับตัวบ่งชี้ 17 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 4 คน กลุ่มผู้ออกงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 7 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไม้จำนวน 2 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไม้ 4 คน รูปแบบการประเมินเป็นการประเมินรายตัวบ่งชี้โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย 69 ตัวบ่งชี้ ผู้ประเมินลงความเห็นว่าเป็นเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม และมีระดับของความเหมาะสม 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

2.1.3 หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตอบแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำผลที่ได้มารวบรวมและสรุปผลเพื่อนำไปใช้ในขั้นตอนการสังเคราะห์ขึ้นรูปร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ จากผู้เชี่ยวชาญโดยการนำผลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณค่าเพื่อสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ จากระดับของความเหมาะสม 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5 มากมีค่าเท่ากับ 4 ปานกลางมีค่าเท่ากับ 3 น้อยมีค่าเท่ากับ 2 และน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ 1 โดยเกณฑ์พิจารณา คำนัยฐาน (Median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Intreqrtile Range หรือ ค่า Q3 - Q1) เป็นค่าความสอดคล้องกัน ของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญต้องไม่เกิน 1.5 ถือว่ามีค่าที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้เป็นร่างตัวบ่งชี้ได้

## 2.2 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน

หลังจากได้ร่างตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการแล้ว นำตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักที่ได้มาประเมินด้วยการวิเคราะห์ Cohen's Kappa จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถสรุปเป็นแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน เพื่อสร้างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จากภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน มีกระบวนการดังนี้

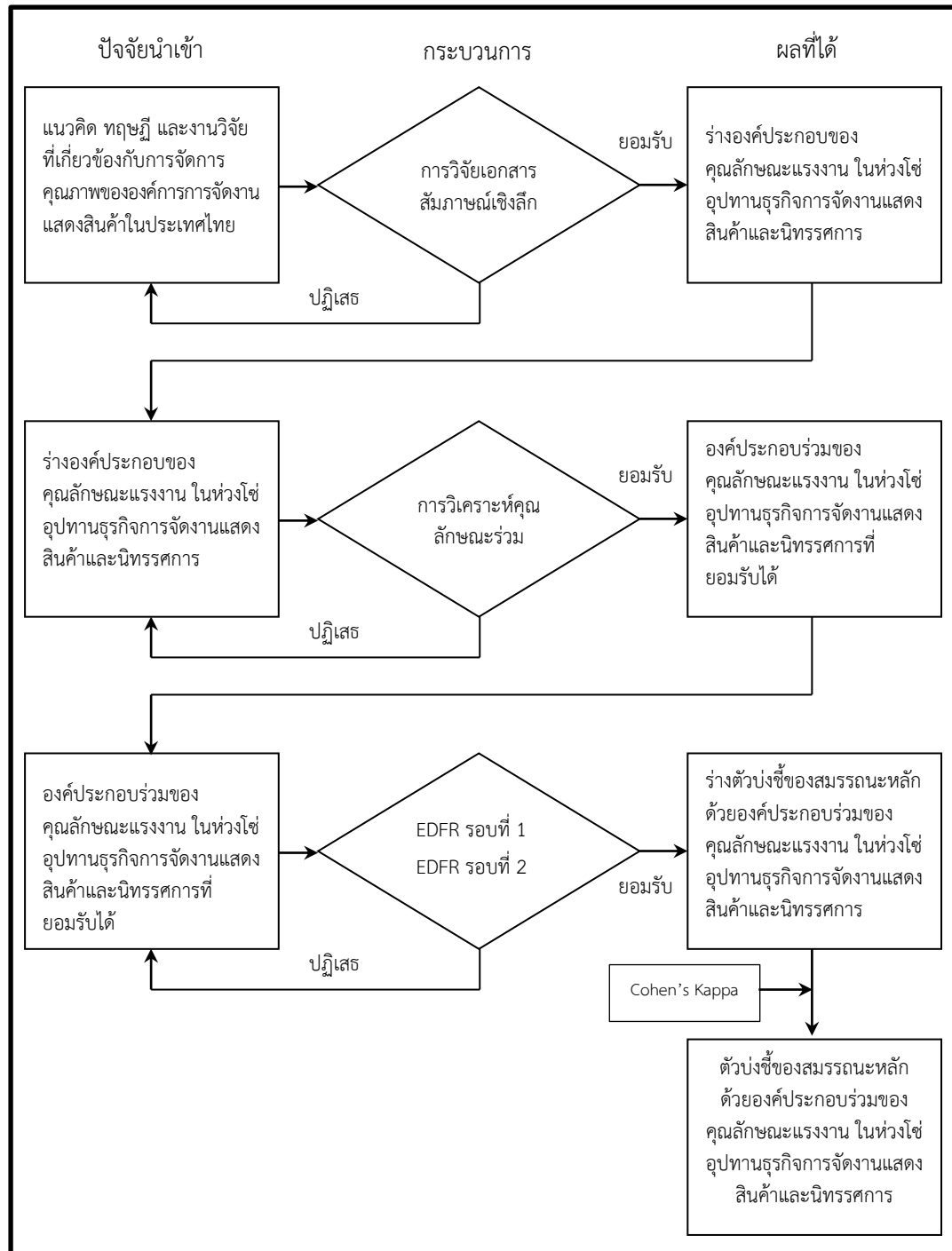
2.2.1 นำร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการไปให้ผู้เชี่ยวชาญนำไปทดลองใช้โดยใช้หลักทฤษฎีค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน ที่เป็นค่าสัมประสิทธิ์ตัวบ่งชี้ทางสถิติระหว่างผู้ให้ความเห็นแต่ละฝ่ายว่าตรงกันมากหรือน้อย โดยถ้าได้ค่าสูงสุดที่เป็นไปได้คือ 1 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญทุกฝ่ายเห็นตรงกันหมด โดยถ้าผลที่ได้เป็นปฏิเสธ ให้พัฒนาร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานอีกครั้งหนึ่งแต่ถ้ายอมรับก็จะได้ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

#### 2.2.2 เกณฑ์การตัดสินใจความสอดคล้องของโคเฮนแคปปา

ระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปาสามารถจำแนกได้ 6 ระดับ คือ ค่าสถิติน้อยกว่า 0 แสดงว่าความเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่มีความสอดคล้องกันเลย ค่าสถิติ 0.00-0.20 แสดงว่าความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันน้อย ค่าสถิติ 0.21-0.40 แสดงว่าความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันพอใช้ ค่าสถิติ 0.41-0.60 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันปานกลาง

ค่าสถิติ 0.61-0.80 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันมาก ค่าสถิติ 0.81-1.00 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์ (Landis and Koch, 1977)

จากขั้นตอนการดำเนินการวิจัยทั้ง 2 ขั้นตอนทำให้สามารถวิเคราะห์และออกแบบสรุปกระบวนการทั้งหมดเป็นแผนภาพดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 สรุปกระบวนการวิจัยทั้งหมด



จากภาพที่ 15 แสดงให้เห็นถึงแผนภาพสรุปกระบวนการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนหลัก โดยขั้นตอนที่ 1.1 เริ่มด้วยการวิจัยเอกสารเพื่อให้ได้โครงสร้างของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ขั้นตอนที่ 1.2 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ 23 คนเพื่อให้ได้ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ขั้นตอนที่ 1.3 นำร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมาใช้เพื่อวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจำนวน 438 คน ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเป็นองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ขั้นตอนที่ 2.1 เมื่อได้ผลของการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบร่วมแล้วนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสร้างแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 เป็นการประเมินรายตัวบ่งชี้เพื่อสร้างร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ขั้นตอนที่ 2.2 หลังจากนั้นนำตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนำไปประเมิน Cohen's Kappa จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ในการดำเนินการวิจัย โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ส่วนดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

#### 1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนงานวิจัยและนำมาประยุกต์ใช้ในการร่างชุดคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ และนำไปสู่การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แนวคิดเรื่องการจัดการโครงการ แนวคิดเรื่องสมรรถนะ คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพ แนวคิดเรื่องการจัดการโครงการ แนวคิดเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเรื่องห่วงโซ่อุปทาน แนวคิดเรื่องตัวบ่งชี้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย จากการศึกษาเอกสารเหล่านี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมาเป็นร่างคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ รวมถึงแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิจัยเอกสารเริ่มต้นจากทบทวนวรรณกรรมในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อให้ทราบถึงบริบทของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ความสำคัญของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และองค์ประกอบของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยใช้วิธีการสรุปของข้อมูล

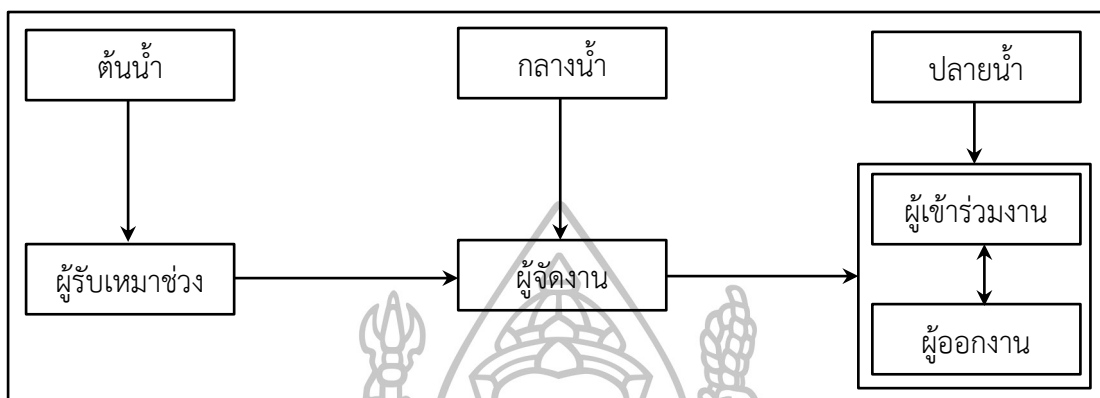
จากการศึกษาพบว่า จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ที่ประกอบไปด้วย การจัดประชุมองค์การ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมวิชาชีพ และ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้น

สร้างรายได้สูงให้กับประเทศผู้เป็นเจ้าของ ทั้งนี้การจัดงานแสดงสินค้านั้นยังส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วย ประกอบกับในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักทั้งหมด 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ผู้จัดงาน มีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมดตั้งแต่ก่อนงานเริ่มจนถึงหลังงานสิ้นสุด ผู้จัดงานนั้นต้องประสานงานกับผู้รับเหมาช่วงงาน ผู้ออกงาน และต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมงานทราบถึงข้อมูลในการจัดงาน เพื่อให้งานแสดงสินค้าและนิทรรศการประสบความสำเร็จนั้นผู้จัดงานต้องจัดงานให้สอดคล้องกับผู้ออกงานและผู้เข้าร่วมงานด้วย 2) ผู้ออกงาน เป็นผู้ที่นำสินค้า หรือบริการเข้ามาแสดงโชว์ในงาน โดยวัตถุประสงค์ของผู้เข้าร่วมงานนั้นมีความแตกต่างกันทั้งการเข้าร่วมงานเพื่อเจรจาทางธุรกิจ การเข้าร่วมงานเพื่อไปรโมทสินค้า และการเข้าร่วมงานเพื่อขายสินค้า 3) ผู้เข้าร่วมงาน เป็นผู้ที่เข้ามาชมบูทต่างๆที่มามีออกงานโดยผู้เข้าร่วมงานสามารถแบ่งได้เป็น ผู้เข้าร่วมงานที่เป็นตัวแทนขององค์การธุรกิจ และผู้เข้าร่วมงานที่เป็นบุคคลธรรมดาขึ้นอยู่กับประเภทของงานที่จัดนอกจากนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในฝ่ายของผู้รับเหมาช่วงนั้นได้แก่ ฝ่ายโครงสร้างของงาน ฝ่ายขนส่ง และฝ่ายแสดงสีเสียด

โดยงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) งานเทรดโชว์เป็นงานที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการขายของให้กับผู้ประกอบการด้วยกัน งานประเภทนี้ผู้จัดงานต้องคัดผู้เข้าร่วมงานเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของผู้ออกงานโดยส่วนใหญ่เป้าหมายของผู้ออกงานในงานประเภทนี้คือการเจรจาทางธุรกิจและเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2) งานสำหรับผู้บริโภคเป็นงานที่เปิดขายสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยเฉพาะส่วนใหญ่วัตถุประสงค์เข้าการมาออกงานคือการขายสินค้า และการโปรโมทสินค้าใหม่ และ 3) งานแบบผสมเป็นงานที่รวมกันระหว่างงานเทรดโชว์ และงานสำหรับผู้บริโภค โดยในช่วงแรกของงานเป็นงานแบบเทรดโชว์และในช่วงหลังเป็นงานสำหรับผู้บริโภค

จากการวิจัยเอกสารพบว่าห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย ผู้จัดงานแสดงสินค้า ผู้ออกงานจัดแสดงสินค้า ผู้รับเหมาช่วง และผู้เข้าร่วมงาน โดยผู้จัดงานนั้นมีบทบาทในทุกกระบวนการการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของห่วงโซ่อุปทานทั้งหมด ตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ ผู้จัดงานนั้นต้องมอบหมายงานให้กับผู้รับเหมาช่วงที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับเหมาช่วงมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้รับเหมาช่วงในส่วนต่างๆของการจัดงานนั้น ได้แก่ ผู้รับผิดชอบในด้านโครงสร้างสถานที่ในการจัดงาน ผู้รับผิดชอบด้านไปและเสียง ผู้รับผิดชอบในเรื่องการขนส่ง ผู้รับผิดชอบในส่วนของการจัดโชว์ภายในงาน ผู้รับผิดชอบในส่วนของการเป็นล่ามแปลภาษา และผู้รับผิดชอบในส่วนของการรักษาความปลอดภัยภายในงาน เป็นต้น ในส่วนของกลางน้ำนั้นเป็นของผู้ออกงาน เป็นผู้ที่นำสินค้า หรือบริการเข้ามาแสดงโชว์ในงาน ผู้ออกงานนั้นต้องประสานงานกับผู้รับเหมาช่วงในเรื่องของการจัดบูท และฟรีเซ็นต์อร์ประจำบูท และในส่วนของปลายน้ำ คือ ผู้เข้าร่วมงานเป็นผู้บริโภคกลุ่มสุดท้ายของการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผู้เข้าร่วมงานนั้นเป็นได้ทั้งตัวแทนขององค์การธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานแสดงสินค้าที่จัดขึ้น หรือเป็นบุคคลทั่วไปก็ได้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานที่จัดขึ้น โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของห่วงโซ่อุปทานที่ต้องการศึกษาประกอบด้วย ผู้จัดงาน ผู้ออกงาน และผู้เข้าชมงาน และในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะของแรงงานในส่วนของผู้จัดงาน และผู้ออกงานเพียงสองกลุ่มเนื่องจากทั้งสอง

กลุ่มนี้มีผลอย่างมาต่อความสำเร็จของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถแสดงห่วงโซ่อุปทานได้ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

หลังจากทบทวนวรรณกรรมจนได้ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการและขอบเขตของห่วงโซ่อุปทานที่ใช้ในการศึกษาแล้วผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเรื่องสมรรถนะเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างโครงสร้างของคุณลักษณะแรงงาน โดยสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland (1973) สามารถแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดส่วนตัว ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ ประกอบกับ Scott (1997) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติ โดยนำความคิดส่วนตัว บุคลิกลักษณะประจำตัว และแรงจูงใจมารวมกันเป็นคุณลักษณะ ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ นอกจากนี้ในงานวิจัยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรทุกคนควรมี สมรรถนะตามสายงานเป็นทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในวิชาชีพให้บรรลุผลสำเร็จ และ สมรรถนะส่วนบุคคลเป็นความสามารถที่โดดเด่นกว่าผู้อื่นหรือเรียกว่าความสามารถส่วนบุคคล โดยในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะที่บุคลากรในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการควรมี เพื่อนำมาวิเคราะห์และสร้างเป็นสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

เมื่อทบทวนวรรณกรรมเรื่องสมรรถนะแล้วผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะต่างๆของแรงงาน และสรุปได้ว่าคุณลักษณะคุณลักษณะของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่ของธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าประกอบด้วยความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ความรู้เรื่องจัดการโครงการ และความรู้เรื่องจัดการความเสี่ยง ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาษาต่างประเทศที่ดี ความคิดสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความรับผิดชอบสูง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ประกอบด้วยคุณลักษณะ ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และความรู้เรื่องจัดการความเสี่ยง 2) องค์ประกอบด้านทักษะประกอบด้วยคุณลักษณะ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาษาต่างประเทศที่ดี ความคิดสร้างสรรค์ และ

3) องค์ประกอบด้านสมบัติ ได้แก่ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ โดยมีความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานงานแสดงสินค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับกำหนดตัวแปร	การจัดงานแสดงสินค้า	การจัดการความเสี่ยง	การสื่อสาร	การทำงานเป็นทีม	ภาษาต่างประเทศ	ความคิดสร้างสรรค์	เป้าหมายในการทำงาน	มีความรับผิดชอบ	มีความซื่อสัตย์
นภาพร จันทรฉาย และคณะ (2558)			√	√				√	√
พิชชา บัวครั้น (2558)			√	√				√	√
พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์ (2558)	√								
ภูติศ ภาณุภักดิ์ และคณะ (2558)	√		√						
ศุภพิชญ์ พีชพันธ์ และคณะ (2558)			√	√				√	√
กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ (2557)					√			√	√
ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557)				√				√	
ธีรวัฒน์ จันทิก และคณะ (2556)			√	√	√	√	√	√	√
ธันท์ สุขวัฒนาวิทย์ (2556)	√								
วัชรภรณ์ สุรภิ และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556)			√		√	√			
ศศิกัญจน์ สามัคคินนท์ (2556)				√				√	√
มารดาร์ตน์ สุขสง่า (2554)						√	√	√	√
ศรีสุดา นามจิต และคณะ (2553)			√	√			√	√	√
วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ (2552)	√								
ชินวัตร เชื้อสระคู (2551)			√	√		√	√	√	√

ตารางที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานงานแสดงสินค้า (ต่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับกำหนดตัวแปร	การจัดงานแสดงสินค้า	การจัดการความเสี่ยง	การสื่อสาร	การทำงานเป็นทีม	ภาษาต่างประเทศ	ความคิดสร้างสรรค์	เป้าหมายในการทำงาน	มีความรับผิดชอบ	มีความซื่อสัตย์
ประมา ศาสตร์รุจิ (2550)			√	√				√	√
Fadilah and Others (2016)			√	√					
Aguado (2015)			√	√			√		
Nekrasova and Baeva (2015)			√	√					
Nouri (2015)						√			
Hassanzadeh and Mahdinejad (2013)							√		
Carnevale and Smith (2013)			√	√		√			
Feng and Others (2013)			√	√					
Mercedes and Others (2013)		√					√		
Yu-Fen and Huai-en (2012)	√								
Gallie and Others (2012)			√	√			√		
Fatheme (2011)			√	√					
Manfred and Others (2010)	√								
Ekunke (2008)		√	√	√					
Nafees (2008)	√	√							
Tang Keow Ngang and Tan Chan Chan (2015)		√	√	√				√	√
Neeraj and Rajib (2015)						√			
Namho Chung and Others (2014)	√								
Hui-Wen (2014)	√		√						
รวม	9	4	19	10	3	7	8	12	11

หลังจากการวิจัยเอกสารสามารถสรุปร่างคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ 9 คุณลักษณะคือ ด้านที่ 1 ความรู้

ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และความรู้เรื่องการจัดการความเสี่ยง ด้านที่ 2 ด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาษาต่างประเทศ และความคิดสร้างสรรค์ ด้านที่ 3 ด้านคุณลักษณะประกอบด้วย มีเป้าหมายในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์ โดยผู้วิจัยสามารถนำร่างคุณลักษณะไปเป็นแนวทางสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นต่อไป

### 1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยได้นำร่างคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในขั้นแรกมาใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 6 คน กลุ่มผู้ออกงานจัดแสดงสินค้าจำนวน 8 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์จำนวน 3 คน และ กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ 6 คน รวม 23 คน

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 3 ด้าน 23 คุณลักษณะสามารถแสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 6 คุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

องค์ประกอบของสมรรถนะ (Component of competency)	คุณลักษณะ (Characteristic)
ด้านความรู้ (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ</li> <li>-มีความรู้เรื่องการจัดการความเสี่ยง</li> <li>-บทบาทและหน้าที่ขององค์การ</li> <li>-มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ</li> <li>-มีความรู้และเข้าใจลูกค้า</li> <li>-ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม</li> </ul>
ด้านทักษะ (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ทักษะการคิดวิเคราะห์</li> <li>-ทักษะการสื่อสาร</li> <li>-ทักษะการทำงานเป็นทีม</li> <li>-ทักษะการประสานงาน</li> <li>-ทักษะภาษาต่างประเทศ</li> <li>-ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี</li> <li>-ทักษะความคิดสร้างสรรค์</li> <li>-ทักษะการบริการ</li> <li>-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul>

ตารางที่ 6 คุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

องค์ประกอบของสมรรถนะ (Component of competency)	คุณลักษณะ (Characteristic)
ด้านคุณสมบัติ (Attribute)	-มีความอดทนในการทำงาน -มีความซื่อสัตย์ -มีความรับผิดชอบ -มีความเสียสละ -มีเป้าหมายในการทำงาน -มีสุขภาพแข็งแรง -มีความมั่นใจในตัวเอง

จากตารางที่ 6 คุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 3 ด้าน 23 คุณลักษณะสามารถสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### ด้านความรู้

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้จัดงานแสดงสินค้าประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การ ความรู้ด้านความต้องการของลูกค้า มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม ฐานข้อมูลของผู้ร่วมงาน และความรู้ด้านการจัดการโครงการ

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2559) “การจัดงานแสดงสินค้าก็เหมือนกับการจัดการโครงการที่มีระยะเวลาและกำหนดการเริ่มต้นและสิ้นสุดชัดเจน ก่อนอื่นเลยสำหรับผู้จัดงานต้องรู้ก่อนว่างานแสดงสินค้านั้นมีกี่ประเภท โดยหลักๆแล้วงานจะแบ่งเป็น 3 ประเภท คืองานสำหรับธุรกิจที่ต้องลงทะเบียนเข้าร่วมงาน งานแบบนี้ผู้เข้าร่วมงานจะเป็นกลุ่มเฉพาะ แล้วก็งานคอนซูเมอร์ ที่เปิดให้ใครก็ได้เข้ามา เช่น พวกงานโอท็อปอะไรพวกนี้ และก็งานแบบผสม แต่โดยทั่วไปในต่างประเทศไม่ค่อยมีหรืองานแบบนี้เห็นมีก็ที่ไทยนี่แหละ นอกจากนี้ผู้จัดงานต้องเตรียมเริ่มงานใหม่ตอนงานจบ โดยใช้ข้อมูลจากงานในปัจจุบันเพื่อใช้ในการพยากรณ์แนวโน้มในปีต่อไปได้ นอกจากนี้สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างผู้จัดงาน คือ ฐานข้อมูลของลูกค้า เพราะฐานข้อมูลของลูกค้ามันเป็นกุญแจหลักของการจัดงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “คุณลักษณะของผู้จัดการโครงการที่ควรจะมีก็คือความรู้เกี่ยวกับงานจัดแสดงสินค้า ว่างานที่จะจัดเป็นงานเกี่ยวกับอะไร ประเภทไหน ความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างไร และต้องดูด้วยว่าแนวโน้มของอุตสาหกรรมนั้นมีเทรนไปในทางไหนเพื่อที่จะได้จัดงานได้ตามเทรน นอกจากนี้ยัง



ต้องรู้จักการวางแผนสำรองเผื่อมีอะไรที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เพราะงานแสดงสินค้านั้น มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18 (2559) “สิ่งที่พนักงานต้องเข้าใจอันดับแรกพนักงาน ต้องรู้ก่อนว่าบริษัทเราต้องการอะไรจากการจัดงาน หน้าที่และบทบาทในฐานะผู้จัดงานคืออะไร เราจำเป็นต้องทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการที่เรา จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น อาจต้องดูข้อมูลที่ผ่านมาของธุรกิจ คุณ โนบายของภาครัฐว่ามีการสนับสนุนส่งเสริมไปในทิศทางใด ดังนั้นความรู้ในเรื่อง พวกนี้เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรของผู้จัดงานต้องมี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19 (2559) “ในงานไทยเฟคคองค์การเราเป็นผู้ร่วมจัดงาน โดยในงานนี้ประกอบไปด้วย 3 ฝ่าย คือ เรา โคลิเมเซ่ และหอการค้า แต่ละ องค์กรจะมีขอบเขตในการดูแลงานของตนเอง ส่วนของเราจะดูแลผู้ประกอบการ ภายในประเทศ ส่วนโคลิเมเซ่ดูแลพวกผู้ประกอบการต่างประเทศ ทุกฝ่ายมีหน้าที่ ของตัวเองแต่ทำงานร่วมกัน ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (2559) “ผู้จัดงานต้องรู้ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อที่จะสามารถเป็นที่ปรึกษาให้เราได้เวลาเราเกิดปัญหาไม่เข้าใจอะไร เพราะมีบาง ที่โทรไปถามก็ป่วยเบี่ยง โยนไปฝ่ายนู่นฝ่ายนี้ ช่วงแรกๆที่เข้าเราก็ไม่ค่อยรู้ขั้นตอน เรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญนะถ้าเค้าช่วยแก้ปัญหาให้เราได้เราก็จะรู้สึกดี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17 (2559) “ผู้จัดงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในการจัด งานแสดงสินค้า รู้กระบวนการทำงานทุกขั้นตอน เมื่อเกิดปัญหาต้องสามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่างทันท่วงที การจัดงานแสดงสินค้าผู้จัดงานแสดงสินค้าไม่ได้ ดำเนินงานด้วยตนเองเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการประสานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลายฝ่าย เช่น ผู้จัดงาน บริษัทรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน สถานที่จัดงาน การ จัดงานแต่ละครั้งต้องอาศัยทั้งประสบการณ์และการบูรณาการความรู้ด้านต่างๆเข้า มาใช้ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้พนักงานต้องเข้าใจงานของตัวเอง อย่างชัดเจน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ของห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้รับเหมาช่วงประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดงาน แสดงสินค้า ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์กร ความรู้ ด้านความต้องการของลูกค้า มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม และความรู้เฉพาะด้าน

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “เวลาเราเลือกคอนแทรกเตอร์เราต้องเลือกที่มี ประสบการณ์ในการจัดงานแสดงสินค้า เข้าใจระบบของงานรู้ว่าเค้าต้องทำอะไร ตอนไหนยังไง เช่น ช่างไฟเวลาเกิดไฟตามบูทมีปัญหาคือต้องแก้ปัญหาได้ทันท่วงที อย่างเรื่องเฟรดฟาวเวดเดอร์ก็ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพราะเวลาเป็นสิ่ง

สำคัญสำหรับการจัดงาน เวลาจัดบูชต้องรู้ว่าผังงานเป็นอย่างไรจัดยังไงไม่ให้บูชมันชนกัน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (2559) “ต้องรู้กระบวนการดำเนินงานของงาน ระยะเวลาที่เราต้องทำงานให้เสร็จ รูปแบบของงานที่จะสร้าง และก็วัฒนธรรมหรือ ข้อปฏิบัติของการจัดงาน โดยเฉพาะเรื่องของงานที่เราทำเราต้องเข้าใจงานมากที่สุด รวมถึงเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร อยากได้งานแบบไหน ในบางที่เราต้องรองรับอารมณ์ลูกค้าให้ได้ เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการไม่เหมือนกัน และในการทำงานบางครั้งเราอาจต้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านอื่นๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะเวลาเสนองานเราต้องเตรียมแผน 1 แผน 2 แผน 3 ให้ลูกค้าดูให้ลูกค้าเลือก และเมื่อเวลามีเหตุฉุกเฉินเราจะได้ใช้แผนที่เตรียมไว้มาแก้ไขปัญหาได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (2559) “ในฐานะที่เราเป็นผู้ออกแบบงาน ออกแบบบูชการทำงานแต่ละครั้งเราต้องดูเทรนด์ของงานหรือเทรนด์ของอุตสาหกรรมเป็นหลัก ว่ากำลังไปในทิศทางไหน คนส่วนใหญ่เล่นเกมสแนวไหน การออกแบบงานหรือบูชก็ต้องทำไปในแนวนั้น หรือบางครั้งลูกค้าอาจจะกำหนดความต้องการมา เราก็ต้องสร้างงานให้ตามแบบที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ทำให้เราได้ทำงานใหญ่ๆเป็นประจำเนื่องจากลูกค้าไว้ใจเรา และเชื่อใจในความสามารถของเราบางทีในเรื่องเสนอราคาก็สำคัญเราต้องดูว่าเทรนด์ของอุตสาหกรรมนั้นเป็นอย่างไรถ้ามันบูมมากก็เรียกราคาสูงได้ แต่ถ้ามันไม่ค่อยดีเราก็เรียกราคาต่ำหน่อย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 (2559) “เวลาเราไปออกงานพื้นที่ที่เราได้รับในแต่ละงานในแต่ละครั้งได้พื้นที่ที่แตกต่างกัน ผู้ออกแบบจะต้องมาคุยกับเราว่าต้องการบูชแบบไหนเพื่อที่จะสร้างบูชได้ตามความต้องการของเรา เพราะว่าที่ตั้งของบูชนั้นถ้าอยู่ตรงกลางต้องสร้างบูชอย่างหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 (2559) “ต้องเข้าใจงานแสดงสินค้าเพราะงานแสดงสินค้าไม่เหมือนการขายสินค้าปกติทั่วไป แล้วก็ต้องรู้ขอบเขตและหน้าที่ของตัวเองว่าควรทำอะไรส่วนไหน ดูว่าลูกค้าต้องการอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20 (2559) “ต้องใช้ประสบการณ์ให้เป็นประโยชน์เวลาทำงานต้องวางแผนให้ดี อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอเราต้องเตรียมตัวให้พร้อมตลอดเวลา”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ของห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้จัดงานจัดแสดงสินค้า ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์กร ความรู้ด้านความต้องการของลูกค้า มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม และความรู้ด้านการตลาด

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2559) “คนที่มาขายช่วงแรกๆก็ต้องเชิญมาแต่พอคนเห็นว่ามาแล้วขายได้ มาแล้วขายดีเค้าก็อยากมากันสุดท้ายก็ต้องเลือกตัวแทนเข้ามา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (2559) “เราต้องดูเป้าหมายของงานถ้างานนั้นไม่เกี่ยวกับสินค้าเราก็ไม่จำเป็นต้องไปเข้าร่วม คนที่จะเข้าร่วมต้องเข้าใจงานและบทบาทหน้าที่ของตัวเอง ต้องรู้ว่าสินค้าเรามีอะไรดี และรู้อาจจะพูดยังไงให้ลูกค้าสนใจในสินค้าเรา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (2559) “ส่วนใหญ่จะไปออกงานเองแต่ถ้าให้เลือกคนไปออกงานนั้นก็ต้องมีความรู้เรื่องการตลาด สามารถพรีเซ็นสินค้าของเราได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 (2559) “มันต้องดูว่านโยบายว่ายังไงเราก็เอานโยบายมาใช้ให้เป็นประโยชน์”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 (2559) “คนที่ส่งไปต้องเก่งการตลาด แต่ก่อนที่เราจะส่งไปต้องทำรีเสิร์ชก่อนดูข้อมูลของงานในปีที่ผ่านมาว่าเป็นยังไง และก็ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 (2559) “มันต้องรู้เขารู้เรา นึกออกปะ เวลาเราไปเราต้องรู้ว่าของเรามีอะไรดี และก็ต้องดูเค้าว่ามีอะไรต่างจากเรา ถ้ามันดีก็เอามาใช้ตาม”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 (2559) “งานแสดงสินค้านั้นแตกต่างจากอีก 3 ตัวที่เหลือพวกนั้นจะเน้นที่ความสะดวกสบายเป็นหลัก แต่งานแสดงสินค้าผู้เข้าร่วมงานไม่ได้สนใจเรื่องพวกนั้น แต่มีเป้าหมายคือเพื่อเจรจาทางธุรกิจ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17 (2559) “จะต้องมีข้อมูลของงาน เมื่อไหร่ก็ตามที่เราทราบว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเราหรือกลุ่มเป้าหมายของเรา ไม่ว่าจะเป็นงาน B2B จะจะเน้นขายของให้ผู้ประกอบการด้วยกันเอง หรือจะเป็นงาน B2C ที่ขายของให้กับผู้บริโภคเพื่อใช้ในกรตัดสินใจเข้าร่วมงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23 (2559) “พนักงานขายนี้ต้องรู้จักสินค้าของตัวเองเป็นอย่างดี เช่น เซลขายรถพอลูกค้ามาดูรถก็ต้องบอกได้ว่ารู้นี้มีสมรรถนะอย่างไร เทียบกับคู่แข่งในรุ่นเดียวกันแล้วของเราดีกว่ายังไง”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การ รู้ด้านความต้องการของลูกค้า มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ และความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม จากคุณลักษณะร่วมด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นสามารถอธิบายคุณลักษณะต่างๆได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นจำเป็นต้องรู้ข้อมูลต่างๆของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นอย่างดี ทั้งในเรื่องของประเภทของงานแสดงสินค้า กระบวนการต่างๆในงานแสดงสินค้า และอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้า เพราะข้อมูลของงานแสดงสินค้านั้นเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดงานแสดงสินค้าต้องรู้ว่างานที่จัดนั้นเป็นงานประเภทไหน กระบวนการในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบงานเป็นอย่างไร และในอุตสาหกรรมนั้นใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง ผู้ขนส่งเฉพาะด้านต้องรู้ข้อมูลของงานแสดงสินค้าเพื่อใช้ในการวางแผนด้านระยะเวลาและวิธีการในการทำงาน ผู้ออกงานนั้นใช้ข้อมูลของการจัดงานแสดงสินค้าในการตัดสินใจเข้าร่วมงาน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดการความเสี่ยงนั้นมีความจำเป็นสำหรับทุกธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เพราะการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลาทำให้ทุกธุรกิจต้องเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับธุรกิจหรือชื่อเสียงขององค์กร เช่น ผู้จัดงานต้องเตรียมพร้อมในการรับความเสี่ยงตลอดเวลาในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ต้องคาดการณ์โอกาสที่เกิดความเสี่ยง และวางแผนสำรองสำหรับความเสี่ยงนั้น ผู้รับเหมาด้านแสงและเสียงในกรณีที่ใช้ไฟดับควรมีเครื่องสำรองไฟที่สามารถรองรับการใช้ไฟในงานได้ระยะเวลาหนึ่ง ผู้ออกงานควรมีแผนสำรองในกรณีที่สินค้าที่นำเข้ามาในงานได้รับความเสียหาย เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์กรเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับแรงงานในห่วงโซ่อุปทานการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยสิ่งที่ทุกคนในองค์กรควรรู้คือ เป้าหมายขององค์กรเพราะการที่ทุกคนในองค์กรมีเป้าหมายรวมกันจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้สามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข และตำแหน่งขององค์กรในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการว่าในงานนั้นองค์กรมีหน้าที่อะไร อยู่ฝ่ายไหนในงาน เช่น ผู้จัดงานต้องทำงานร่วมกันกับหลายๆฝ่ายเพื่อให้งานเกิดขึ้นได้โดยทุกฝ่ายมีหน้าที่เป็นของตัวเองแต่มีเป้าหมายร่วมกันคือเป้าหมายขององค์กร และผู้ออกงานต้องรู้วัตถุประสงค์ของการออกงานของตนเองเพื่อใช้เป็นเป้าหมายและแรงผลักดันในการออกงานแสดงสินค้า เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าความรู้ด้านความต้องการของลูกค้าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากทุกองค์การธุรกิจที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานการจัดงานแสดงสินค้านั้นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าและลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร เช่น ผู้จัดงานแสดงสินค้าสามารถจับคู่ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายทำให้การจัดงานแสดงสินค้านั้นประสบความสำเร็จ ผู้รับเหมาช่วงสามารถทำตามข้อตกลงหรือข้อเรียกร้องของผู้ว่าจ้างได้ตรงตามความต้องการทำให้ผู้ว่าจ้างเกิดความไว้วางใจและเกิดการจ้างงานอีก ผู้ออกงานภายในงานรู้ว่าลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการประเภทไหนและพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทำให้เกิดการเจรจาทางธุรกิจที่ส่งผลดีต่อองค์กร เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าสำหรับบุคลากรในห่วงโซ่อุปทานงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ นั้นการมีความรู้และเข้าใจงานที่ทำเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานจัดแสดงสินค้าเกิดขึ้นมาได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกันจากหลายๆฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายมีบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ บุคลากรต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการทำงาน รู้ขอบเขตในการทำงานของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้ และสามารถประยุกต์ความรู้มาใช้ในการทำงานได้ เพื่อให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ เช่น บุคลากรฝ่ายประสานงานต้องรู้ว่า ประสานงานกับใครบ้าง และรู้ขอบเขตในการตัดสินใจของตัวเองในการประสานงานในกรณีที่มีการตัดสินใจที่เกินขอบเขตต้องหาวิธีแก้ไขปัญหาโดยให้ผู้ที่มีความสามารถในการตัดสินใจเป็นผู้ตัดสินใจ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ เนื่องจากในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นเป็นงานที่จัดขึ้นเป็นหมวดของอุตสาหกรรมมีทั้งรู้แบบแนวตั้ง และแนวนอนโดยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมของการจัดงานแสดงสินค้านั้นๆต้องติดตามข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมอยู่ตลอดเวลาเพื่อศึกษาและนำข้อมูลที่ได้นั้นมาใช้ในการวางแผน พัฒนา เตรียมการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และนอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นไปเป็นเรื่องในการสนทนาเพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในอุตสาหกรรมขององค์กรได้ด้วย เช่น พนักงานขายประจำบูทสามารถชวนลูกค้าคุยในเรื่องของความเป็นไปในอุตสาหกรรมทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเพลิดเพลิน และเชื่อมั่นในตัวผู้ขายมากขึ้นได้ เป็นต้น

#### ด้านทักษะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านทักษะของห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้จัดงานแสดงสินค้าประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการประสานงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2559) “หัวใจของผู้จัดงานเลยคือการประสานงาน เพราะผู้จัดงานเป็นเหมือนแกนกลางของการจัดงานต้องติดต่อกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องวางแผนให้ดีแล้วก็ต้องวิเคราะห์ให้เป็นว่าตอนไหนควรทำอะไร และทำยังไง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “ภาษาอังกฤษก็สำคัญแต่ส่วนใหญ่ในงานจะมีล่ามประจำงานอยู่แล้วแต่บางครั้งก็ไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังต้องนำเสนอผลงานได้ดีด้วยเพราะเวลาขายงานถ้าเสนองานได้ดีโอกาสที่ลูกค้าจะซื้องานก็มีสูง และก็เรื่องของความคิดสร้างสรรค์เพราะต้องทำยังไงก็ได้ให้ผู้เข้าชมงานที่เข้ามารู้สึกไม่เบื่อ ถึงแม้ว่างานจะเป็นงานเดิม รูปแบบเดิม ร้านค้าร้านเดิมก็ตาม อย่างบางทีมีผู้ที่มีชื่อเสียงที่เราเชิญมาแต่พอถึงเวลาเค้าบอกว่ามีเวลาแค่ชั่วโมงเดียว เราก็ต้องเลือกว่าจะพาเค้าไปหาใคร บูทไหนสำคัญเราต้องแก้ไขปัญหาให้ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2559) “ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเพราะเวลาเกิดปัญหาภายในงานมันต้องตัดสินใจและหาทางแก้ปัญหาเดว้้นั้นเลย เพราะถ้าแก้ปัญหาช้าเกินไปอาจเกิดผลกระทบกับคนในวงกว้างได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2559) “ภาษาคือสิ่งสำคัญไม่ใช่แค่เฉพาะเอาไว้คุยกับลูกค้าเท่านั้น บางทีการสื่อสารภายในองค์กรเองก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษเหมือนกัน คนที่จะเข้ามาทำงานเลยต้องฝึกภาษากันมาก่อน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (2559) “ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารหลายๆทางที่รวดเร็ว สะดวก และแม่นยำ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 (2559) “ตอนติดต่อไปเค้าก็จะมีคนคอยรับโทรศัพท์พวกนี้ต้องมีบริการดี ให้คำปรึกษาเราได้ ไม่เหมือนพวกคอลเซ็นเตอร์มีถือแต่ละคนเหมือนนกขุนทองท่องมาพูด”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 (2559) “มีถือ ไอแพด อะไรพวกนี้ต้องใช้ให้เป็นประโยชน์ บางทีเดว้้นี้ก็สามารถสมัครเข้าร่วมงานผ่านทางโทรสั๊ปได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16 (2559) “ผู้จัดงานควรมีภาษาต่างประเทศดีเพราะเวลาชาวต่างชาติเข้ามาภายในงานมันต้องใช้ภาษาเค้าในการสื่อสาร และเวลาสื่อสารก็ต้องคลอบคลุมและชัดเจนแบบสั้นๆ ง่ายๆ ได้ใจความ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17 (2559) “ต้องมีจิตบริการไม่ว่าจะจบจากที่ไหนก็ตามถ้ามีจิตบริการก็ทำได้ทุกงาน แล้วก็ต้องมีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาสิ่งนี้สำคัญมากส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กรได้เลยทีเดียว”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านทักษะของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้รับเหมาช่วงประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการประสานงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “จริงๆคอนแทรกเตอร์นี้เค้าก็มีเรื่องการประสานงานอยู่แล้วนะ เวลาเราเลือกเค้าเราก็ประสานงานกันตลอดก็อย่างที่บอกมีปัญหาคต้องแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2559) “มันก็ต้องประสานงานกันหลายๆฝ่ายทั้งฝ่ายทั้งฝ่ายโฆษณา ฝ่ายจัดบูท และฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาต่างประเทศก็สำคัญเพราะเจ้านายเป็นชาวต่างชาติเงเวลาพูดก็พูดภาษาอังกฤษเราก็ต้องฟังให้เข้าใจ ถ้าเราไม่เข้าใจมันก็ทำงานด้วยกันลำบาก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (2559) “พอเราได้แบบของพื้นที่แล้วเราต้องมาคิดวางแผนก่อนว่าจะทำยังไง หลังจากนั้นเราก็นำเสนอรูปแบบให้ลูกค้าเลือก ทำเป็นแบบรูปในคอมส่งไป เพื่อลูกค้าเลือกได้แล้วเวลาทำงานก็จะชัดเจนทีมงานไปสร้าง พอ

งานเริ่มก็ต้องคอยให้ความช่วยเหลือเวลาลูกค้ามีปัญหาด้วย แบบเวลาไฟดับป้ายตก ก็ต้องส่งทีมงานไปซ่อมให้ แต่ที่ทำมาก็ยังไม่เคยเกิดปัญหาแบบนี้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (2559) “การทำงานเป็นทีมก็สำคัญแต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากประสบการณ์มากกว่าเวลาทำงานคนที่มีความประสบการณ์ก็จะรู้ว่าต้องทำอะไรส่วนไหน เมื่อไหร่ บางทีแค่มองตาก็เข้าใจ ส่วนเวลาติวงานตัวนี้ก็ใช้ไลน์กันเป็นส่วนใหญ่ ยังมีเรื่องจอภาพอีกที่นี้ก็มีให้เช่าแต่มันก็พัฒนาไปเรื่อยๆตัวนี้ก็ไม่ค่อยมีคนเช่าแล้ว เพราะมันเป็นรุ่นเก่า”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 (2559) “เลือกจากคนที่มีความประสบการณ์เยอะๆ มีงานให้เราเห็นและก็ชื่อเสียงดี บริการดี และก็ดูที่การคำแนะนำเราถ้าถูกใจก็เอาเลย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16 (2559) “ในส่วนของคอนแทรกเตอร์ก็ต้องวางแผนเป็น และมีทีมงานที่ดีมีประสบการณ์”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19 (2559) “ก็ต้องดูที่ประสบการณ์เชื่อถือได้ และมีความทันสมัยนำเสนอสิ่งใหม่ๆได้”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านทักษะของห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้จัดงานจัดแสดงสินค้าประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการประสานงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 “คนที่มาขายต้องคอยติดตามข่าวทางเว็บว่าจะมีงานอะไรเมื่อไหร่ ส่วนใหญ่ข้อมูลเราจะมีในเว็บหมด”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 “ต้องขายเป็นคุ้ยรู้เรื่องวิเคราะห์ได้ว่าอะไรคุ้มหรือไม่คุ้ม ยิ่งเวลาส่งไปต่างประเทศก็ส่งไปแค่คนเดียวเวลาเกิดปัญหาที่ต้องหาทางแก้ไขให้ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 “เวลาจะไปออกงานเราก็คิดนะว่างานนี้ไปแล้วคุ้มหรือไม่คุ้ม เหมาะกับของที่เรามีหรือป่าว เพราะออกงานครั้งนี้ก็ใช้เงินไม่ใช่น้อยๆใช้มาเราจะไปสู่มสี่สู่มห้าไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 “ส่วนใหญ่ก็แข่งกันที่ราคาแต่ของเราก็ถือส่วนแบ่งทางการตลาดเยอะอยู่ อย่างเวลาที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆมาก็เอามาให้ลูกค้าทดลองใช้แล้วให้เสนอความคิดเห็นแล้วเราก็เอามาพัฒนาคิดต่อยอดไป”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 “เวลาไปออกบูทเราต้องสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าว่าสินค้าเราแตกต่างจากคนอื่นยังไง พยายามชูจุดขายของสินค้าเราให้ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 “เวลาไปงานก็จะแบ่งทีมไปสองถึงสามคน คนที่จะไปก็มีฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย และก็มีฝ่ายวิจัย ฝ่ายการตลาดกับฝ่ายขายให้อยู่บูท ส่วนฝ่ายวิจัยให้เดินสำรวจงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 “มือถือ ไอแพด อะไรพวกนี้ต้องใช้ให้เป็นประโยชน์ บางทีตัวนี้ก็สามารถสมัครเข้าร่วมงานผ่านทางโทรศัพท์ได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 “ต้องมีการทำงานเป็นทีมเพราะงานมันสำเร็จด้วยคน เพียงคนเดียวไม่ได้มันต้องทำงานร่วมกัน ประสานงานกันเพื่อให้แบรนด์แข็งแรง อย่างถ้าเราขายเม็ดพลาสติกเราก็จับมือกับคนเป่าขวดแล้วก็สร้างขวดมาขาย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23 “ของดีจริงไม่จริงไม่รู้เน้นบริการดีไว้ก่อน สร้างภาพๆ นำเสนอให้น่าสนใจยิ่งใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ นำเสนอยิ่งน่าสนใจทำให้ดูว่าบริษัทล้ำสมัย”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านด้านทักษะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการประสานงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จากคุณลักษณะร่วมด้านทักษะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้น สามารถอธิบายคุณลักษณะต่างๆได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลาในทุกๆส่วนของงาน ทำให้บุคลากรนั้นต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยบุคลากรนั้นต้องสามารถสรุปประเด็นสำคัญของกระบวนการทำงานได้ สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้ และใช้หลักเหตุและผลในการทำงาน เช่น ในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในขณะที่มีลูกค้าเข้ามาชมบูทเป็นจำนวนมาก พนักงานขายต้องวิเคราะห์ว่าควรจะทำอย่างไรให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะการสื่อสารเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นเกิดขึ้นจากการร่วมมือกันของหลายๆฝ่าย แต่ละฝ่ายมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกขององค์การในการประสานงานนั้นต้องมีการสื่อสารเกิดขึ้น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรทุกคนควรมี โดยหลักของการสื่อสารที่ดีนั้นต้องมีความน่าสนใจ มีเนื้อหาที่ครอบคลุม และมีความแม่นยำของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การแจ้งข้อมูลให้กับผู้เข้าร่วมงานที่มาร่วมงานนั้นต้องมีความชัดเจนในข้อมูล เพราะหากข้อมูลผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเสียหายได้หลายฝ่าย เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะการทำงานเป็นทีมเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการทำงานเป็นทีมนั้นสามารถสร้างผลงานได้สูงมากกว่าการทำงานเพียงคนเดียว โดยบุคคลที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมนั้นต้องคอยสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมงาน มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน เช่น ในการสร้างบูทภายในงานแสดงสินค้านั้นผู้รับเหมาต้องปรึกษากันกับทีมงานว่าจะสร้างบูทออกมาด้วยวิธีการอย่างไร ใครรับผิดชอบตรงส่วนไหน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะภาษาต่างประเทศเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าในบางประเภทงานนั้นมีชาวต่างประเทศเข้าร่วมงานด้วย ทั้งในส่วนของผู้ออกราง ผู้เข้าชมงาน หรือในบางครั้งผู้จัดงานก็มีส่วนร่วมร่วมกับบริษัทต่างชาติด้วยเช่นกัน บุคลากรที่อยู่ในห่วง



โซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นจึงจำเป็นต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด เช่น เมื่อมีชาวต่างชาติเข้ามาชมบูทแสดงสินค้าพนักงานประจำบูทควรสื่อสารภาษาอังกฤษได้ หรือเมื่อมีผู้ประกอบการจากต่างประเทศต้องการติดต่อเรื่องการออกบูทในงานแสดงสินค้านั้นผู้ติดต่อต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงและโอนถ่ายข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันมากขึ้นรวมถึงในภาคธุรกิจด้วย แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีนั้นมีความสำคัญกับธุรกิจ ดังนั้นพนักงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้านั้นควรใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีได้ ทั้งในเรื่องของการสืบค้นข้อมูล ใช้ในการสื่อสาร และใช้ในการนำเสนองานได้ เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นภายในงานแสดงสินค้าผู้พบเห็นสามารถแจ้งไปยังผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจได้ หรือในกรณีของการนำเสนอสินค้าให้น่าสนใจผู้นำเสนออาจใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในการนำเสนอสินค้าได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะความคิดสร้างสรรค์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นส่วนมากมีการจัดงานขึ้นเป็นประจำโดยมีการกำหนดช่วงระยะเวลาในการจัดงานอย่างชัดเจน แต่สิ่งที่ท้าทายสำหรับการจัดงานแสดงสินค้าคือเมื่อจัดงานแสดงสินค้าแบบเดิมทำอย่างไรให้ผู้เข้าชมงานไม่มีความรู้สึกเบื่อกับงานแบบเดิมๆ ทำให้ผู้จัดงานต้องคิดหาวิธีในการจัดงานใหม่ ความรู้สึกแปลกใหม่ รวมถึงผู้ร่วมงานต้องพยายามพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆมาใช้ผู้เข้าชมงานได้รับชม นอกจากนี้ผู้รับเหมาช่วยต้องคิดหาวิธีการต่างๆเพื่อให้สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น เช่น การคิดออกแบบแนวทางในการจัดงานใหม่ๆของผู้จัดงาน การคิดออกแบบการจัดสถานที่ภายในงานของผู้รับเหมา เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าทักษะการบริการเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นงานที่ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องหลัก ทั้งผู้จัดงาน ผู้จัดงาน และผู้รับเหมาช่วงนั้นจำเป็นต้องมีทักษะการบริการเพื่อให้ฝ่ายที่เป็นลูกค้าขององค์การเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การโดยผู้ให้บริการหรือผู้ขายนั้นต้องสามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของลูกค้าได้ ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ และให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ เช่น ผู้จัดงานต้องให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้เข้าชมงาน นอกจากนี้ยังต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้ร่วมงานเพื่อคอยสอบถามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาพัฒนางานในครั้งต่อไปด้วย เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาได้เสมอเพราะการจัดงานแสดงสินค้านั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้บุคลากรทุกคนนั้นควรมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยสามารถนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ มีสติในการแก้ไขปัญหาไม่ใช้อารมณ์ วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาได้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเพื่อตอบแทนผู้ร่วมงานแสดงสินค้าที่โรงแรม แต่เกิดเหตุมีการชุมนุมในเขตบริเวณโรงแรมเกิดขึ้น ฝ่ายผู้จัดงานต้องติดต่อประสานงานกับโรงแรมที่มีความพร้อมและแจ้งให้กับผู้ร่วมงานที่จัดงานเลี้ยงอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

### ด้านคุณสมบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้จัดงานแสดงสินค้าประกอบด้วย มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2559) “องค์กรของผู้จัดงานนั้นเราใช้ทีมงานแค่ประมาณ 8 คนโดยแต่ละคนจะมีหน้าที่ของตนเองในการทำงาน แต่ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน คือทำให้งานจัดแสดงสินค้าประสบความสำเร็จ ถ้าพูดถึงคุณสมบัติที่พนักงานทุกคนต้องมี สำหรับผมสิ่งสำคัญที่สุดก็คือความรับผิดชอบ เพราะงานเราดูกับหลายฝ่ายทุกคนต้องรับผิดชอบงานในส่วนของตัวเองให้ได้ นอกจากนั้นก็ต้องมีในเรื่องของ ความอดทนในการทำงาน ต้องสามารถรองรับแรงกดดันจากลูกค้า หรือแรงกดดันจากภายนอกได้ อีกอย่างหนึ่งก็คือ ต้องเป็นคนมีไหวพริบ มีความรู้เรื่องงานที่หลากหลายสามารถทำแทนคนอื่นได้เมื่อจำเป็น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “การทำงานในองค์กรของผู้จัดงานแสดงสินค้านั้นค่อนข้างมีความไม่แน่นอนในการทำงาน ปัญหาหรือสิ่งที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะฉะนั้นคนที่จะมาทำงานต้องสามารถยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาการทำงานได้ อย่างเวลานัดเพื่อนไว้ก็ต้องเลื่อนนัดมาทำงานก่อน ถ้าคนล่าดับความสำคัญได้ถูกต้องเห็นว่าเรื่องงานมาก่อน เพราะแต่ละโพลีเซสในการทำงานนั้นมีความสำคัญ การทำงานในด้านนี้จำเป็นต้องมีความทุ่มเทให้กับการทำงาน บางครั้งจำเป็นต้องมีการเสียสละเวลาส่วนตัวบ้าง นอกจากเรื่องพวกนี้ อีกอย่างหนึ่งที่สำคัญก็คือเรื่องสุขภาพ คนทำงานด้านนี้จำเป็นต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2559) “องค์กรของเราเป็นองค์กรของภาครัฐ ดังนั้นคนที่มีส่วนในการดำเนินการจัดงานแสดงสินค้า จะถูกคัดเลือกโดยหัวหน้างาน แต่ในมุมมองของเรา คิดว่าคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้จัดงานแสดงสินค้า ก็คือความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซื่อสัตย์ และก็ต้องมีความอดทนในการทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2559) “คุณสมบัติของผู้จัดงานแสดงสินค้าในความเห็นของจ๊อบ ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความซื่อสัตย์”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 (2559) “คุณสมบัติจำเป็นที่พนักงานในองค์กรของผู้จัดงานควรจะมีก่อนอื่นเลยต้องเป็นเรื่องสุขภาพควรมีสุขภาพที่แข็งแรงก่อน เพราะว่างานทางด้านนี้เป็นงานหนัก หลังจากมีสุขภาพที่ดีแล้ว พนักงานทุกคนควรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในเรื่องของเวลา หรืองานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนั้นพนักงานจำเป็นต้องมีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลกับกลุ่มลูกค้าได้อย่างมั่นใจ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16 (2559) “สำหรับพนักงานในองค์กรของผู้จัดงานแสดงสินค้าต้องมีก็คือ ความอดทน เพราะบางทีงานจัดแสดงสินค้าเลิกดึก และถึงเวลา

เข้าก็ต้องมาอีก เวลาการทำงานบางครั้งไม่แน่นอน การทำงานในลักษณะนี้ถ้าไม่มีความอดทนหรือสุขภาพไม่ดี น่าจะไม่เหมาะสมต่องานลักษณะนี้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 (2559) “คุณสมบัติสำหรับผู้จัดงานแสดงสินค้า ที่ผมนึกออกก็คือเรื่อง ความรับผิดชอบจำเป็นต้องมีสิ่งใดที่เคยยื่นข้อเสนอให้กับลูกค้า ต้องทำให้ได้ตามที่บอกไว้ และที่พวกพนักงานควรจะต้องมีความอดทน เพราะผู้ออกบูธแต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งเรื่องนิสัย การพูดจา พนักงานควรรองรับแรงกดดัน รองรับอารมณ์ลูกค้าให้ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18 (2559) “สิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องมีก็คือความสามารถทางด้านภาษา จำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ต้องมีความมั่นใจ บุคลิกภาพที่ดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้รับเหมาช่วงประกอบด้วย มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2559) “คุณสมบัติที่สำคัญของคนแท็กซี่ที่เราจะทำงานด้วย หนึ่งก็คือต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ส่วนงานนั้นได้รับมอบหมาย ต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด คุณภาพต้องได้ตามมาตรฐาน ส่วนใหญ่เราเลือกผู้เหมารับช่วงที่เป็นมืออาชีพในแต่ละด้านมาทำงานด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2559) “คนแท็กซี่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้ง การเลือกคนแท็กซี่นั้นต้องเลือกที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความซื่อสัตย์ มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ระยะเวลาที่แน่นอน แล้วก็ยังสามารถรับแรงกดดันจากลูกค้าได้อย่างดี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (2559) “ในส่วนขององค์กรที่ถือเป็นคนแท็กซี่ทำงานในส่วนของการตกแต่งบูธ คุณสมบัติที่พนักงานในบริษัทเราต้องมี ก็ต้องเรื่องมีความอดทนในการทำงาน ทำงานนอกเวลาได้ มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ กล้าคิด กล้าทำ กล้านำเสนอ และที่สำคัญต้องมีจรรยาบรรณในการทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (2559) “ของเราทำงานเป็นเอ้าท์ซอท คุณสมบัติสำคัญก็คือความรับผิดชอบต้องมี ต้องส่งงานให้ทันเวลาบางครั้งเราทำงานทั้งวันทั้งคืนก็ต้องทำ ต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ แสดงความสามารถของเราให้ผู้จ้างงานเราได้เห็น แสดงให้ผู้จ้างงานเห็นว่าเราเป็นมืออาชีพ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (2559) “สำหรับในส่วนของคนแท็กซี่คุณสมบัติที่สำคัญก็ต้องมีความขยัน ความอดทนในการทำงาน รองรับอารมณ์ลูกค้าได้ ต้องผู้

เป็นที่มีความคิดในเชิงบวก เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ เช่นพนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 (2559) “คุณสมบัติที่สำคัญของคนแท็กซี่เตอร์ ในความเห็นของเราซึ่งเป็นผู้ออกราง คิดว่าต้องมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ได้คุณภาพ ต้องมีความซื่อสัตย์ เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 (2559) “สิ่งที่คนแท็กซี่เตอร์ต้องมีก็คือความรับผิดชอบ ต้องทำงานให้ได้คุณภาพ โดยเฉพาะพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องมีความซื่อสัตย์ มีน้ำใจ และต้องมีสุขภาพแข็งแรง สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุร้ายๆได้ ต้องมีความมั่นใจ เด็ดขาดในการตัดสินใจที่เป็นกรณีฉุกเฉิน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18 (2559) “คุณสมบัติของคนแท็กซี่เตอร์ อย่างแรกต้องมีความรับผิดชอบในงาน มีความรู้เฉพาะด้านในงานที่ทำ ความเป็นมืออาชีพ แต่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือความเสียสละ บางครั้งการจัดงานแสดงสินค้าแต่ละฝ่ายมีหน้าที่แตกต่างกัน แต่มีการทำงานร่วมกัน เมื่อมีคนจำนวนมากมารวมกันความเสียสละจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการของผู้ออกรางจัดแสดงสินค้าประกอบด้วย ความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (2559) “ในบริษัทของผู้ออกรางนั้น คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกรางจัดแสดงสินค้าจริงๆประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ เจ้าของกิจการ พนักงานฝ่ายการตลาด หรือพนักงานฝ่ายขาย ดังนั้นถ้าพูดถึงคุณสมบัติของเจ้าของกิจการต้องมีก็คือ การมีเป้าหมายการออกรางที่ชัดเจน สามารถกำหนดสิ่งที่ต้องการจากการออกรางได้ ในส่วนของพนักงานฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายขาย ต้องมีความอดทน คิดบวกในการทำงาน สามารถรองรับแรงกดดันจากลูกค้าได้ ที่สำคัญต้องมีความมั่นใจสามารถพูดคุยกับลูกค้า มีความเสียสละ เห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงาน ไม่ใช่แค่ต้องการเป้าของตัวเองเท่านั้น ควรร่วมทำงานเป็นทีมด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (2559) “คุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานที่จะไปออกรางก็คือ การมีความมั่นใจในตัวเอง กล้าพูด กล้าแสดงออก สามารถชักจูงให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ได้ อีกอย่างก็คือ ต้องสามารถทำงานได้อย่างยืดหยุ่น เพราะบางครั้งการไปออกรางในต่างประเทศต้องไปหลายวัน ต้องทำงานได้ ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวได้เพื่องาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (2559) “คุณสมบัติของพนักงานที่ออกราง ก็คือความรับผิดชอบต่อการทำงานต้องมีความรับผิดชอบต่อทั้งในเป้าหมายของการออกรางของ

ตนเอง และทีม ต้องทำให้ประสบความสำเร็จ อาจจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี หรือ สุขภาพที่ดีด้วย เพราะงานด้านนี้เป็นงานที่ติดต่อกับกลุ่มลูกค้า ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 (2559) “คุณสมบัติของเซลล์ก็คือ ต้องมีความมั่นใจ สามารถทำงานนอกเวลาได้ มีความอดทนในการทำงาน มีความรับผิดชอบ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 (2559) “ผู้ออกงานจำเป็นต้องมีความเสียสละ เพราะผู้ออกบูธมีจำนวนเยอะมาก บางงานมีเป็นพันๆบูธแล้วแต่ขนาดของงาน บางครั้งอาจมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ควรมีความอดทน เสียสละ เพื่อส่วนรวมบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 (2559) “การออกงานเราจะคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ มีบุคลิกที่ดีเหมาะกับการขายหรือสร้างภาพลักษณ์ให้บริษัทไปเข้าร่วมงาน คุณสมบัติของพนักงาน ต้องมีความรับผิดชอบ ความอดทนในการทำงาน ความซื่อสัตย์ และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 (2559) “ถ้าพนักงานโง่งนี่เจ๊งเลยทุกธุรกิจแหละ เวลาเลือกคนเลยต้องดูดีดี เลือกที่ไว้ใจได้บางคนอยู่กับเรานานๆยังเอาข้อมูลเราไปขายให้คู่แข่งเลยโดนจับได้ให้ออกไปและ แต่ก็เสียหายเยอะอยู่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 (2559) “เวลาขายพนักงานขายก็ต้องมั่นใจด้วยนะเวลาพูดอะไรไปต้องน่าเชื่อถือ และก็ต้องมีความอดทนสูงบางทีเจอลูกค้าเรื่องเยอะก็ต้องเก็บอารมณ์ให้อยู่ ควบคุมอารมณ์ของตัวเองให้ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23 (2559) “ต้องมีความรับผิดชอบ พูดอะไรแล้วทำได้จริง ถ้าโกหกไปครั้งนึงแล้วโดยจับได้คนอื่นก็จะไม่เชื่อถือเราอีก ต้องหนักเอาเบาสูไม่ใช่งานเช้าชามเย็นชาม”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านคุณสมบัติของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง จากคุณลักษณะร่วมด้านคุณสมบัติของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นสามารถอธิบายคุณลักษณะต่างๆได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่ามีความอดทนในการทำงานเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากบุคลากรที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นจะได้รับแรงกดดันสูงทั้งจากผู้บังคับบัญชา ลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายทำให้บุคลากรที่อยู่ในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องมีความอดทนในการทำงานเป็นอย่างสูง เช่น การอดทนต่อแรงกดดันในการทำยอดขายให้ตามเป้าหมาย ความอดทนต่อการทำงานให้เสร็จตามระยะเวลา เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่ามีความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากความซื่อสัตย์นั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุกคนเพราะหากว่าบุคลากรในองค์กรนั้นไม่มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรแล้วนั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อาจถึงขั้นทำให้องค์กรเกิดความล้มเหลวได้ โดยสมารถดูความซื่อสัตย์ขององค์กรได้จากการดูลักษณะนิสัยของบุคลากรนั้น เช่น เป็นคนพูดความจริง ไม่เคยโกหก เป็นคนมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน และไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่ามีความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากในทุกส่วนงานของการจัดงานแสดงสินค้านั้นทุกๆฝ่ายต้องมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเองหากมีข้อผิดพลาดหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มีความรับผิดชอบนั้นอาจทำให้งานแสดงสินค้านั้นไม่ประสบความสำเร็จได้ โดยบุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องมีความตรงต่อเวลารักษาคำพูด และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ เช่น ผู้รับเหมาต้องสร้างบุทให้เสร็จทันในเวลาที่กำหนด และตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง เป็นต้น

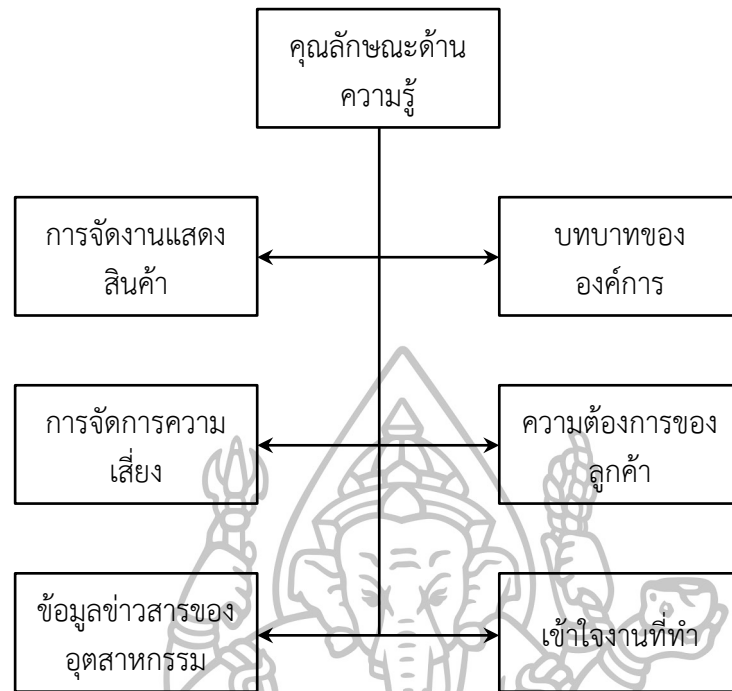
จากการศึกษาพบว่ามีความเสียสละเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นบุคลากรในแต่ละฝ่ายต้องสามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงเรื่องของส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวด้วย ในบางครั้งอาจต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ เช่น ในบางเวลาที่นัดหมายกับเพื่อนไว้นั้นอาจมีเหตุการณ์ในเรื่องงานที่ต้องเร่งรีบแก้ไขบุคลากรจำเป็นต้องสละเวลาส่วนตัวเพื่อมาแก้ไขปัญหาในเรื่องงานได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่ามีความเป้าหมายในการทำงานเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากหากบุคลากรมีความเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนแล้วทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้น โดยบุคลากรนั้นต้องกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีความคิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ และมีความพยายามในการเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำได้ เช่น พนักงานขายตั้งเป้าในการขายสินค้าให้สูง และคิดว่าต้องทำให้ได้ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานได้ เป็นต้น

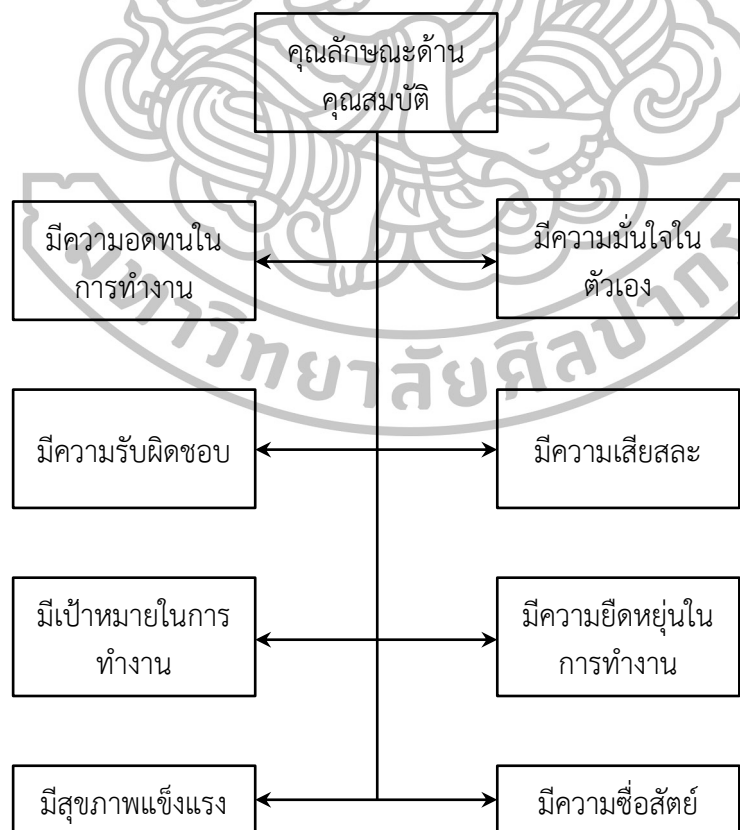
จากการศึกษาพบว่ามีความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในบางครั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ได้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆบุคลากรต้องสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์ สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น และสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ เช่น เมื่อเพื่อนร่วมงานป่วยกะทันหันไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ บุคลากรต้องสามารถทำงานแทนที่ตำแหน่งนั้นได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่ามีความสุขภาพแข็งแรงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากการทำงานในงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องใช้ร่างกายเป็นจำนวนมากทั้งในเรื่องของการเดินภายในงาน ระยะเวลาของงานตั้งแต่เริ่มจนจบงาน บุคลากรจึงควรรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงอยู่เสมอเพื่อให้สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาการจัดงาน เช่น ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ เป็นต้น

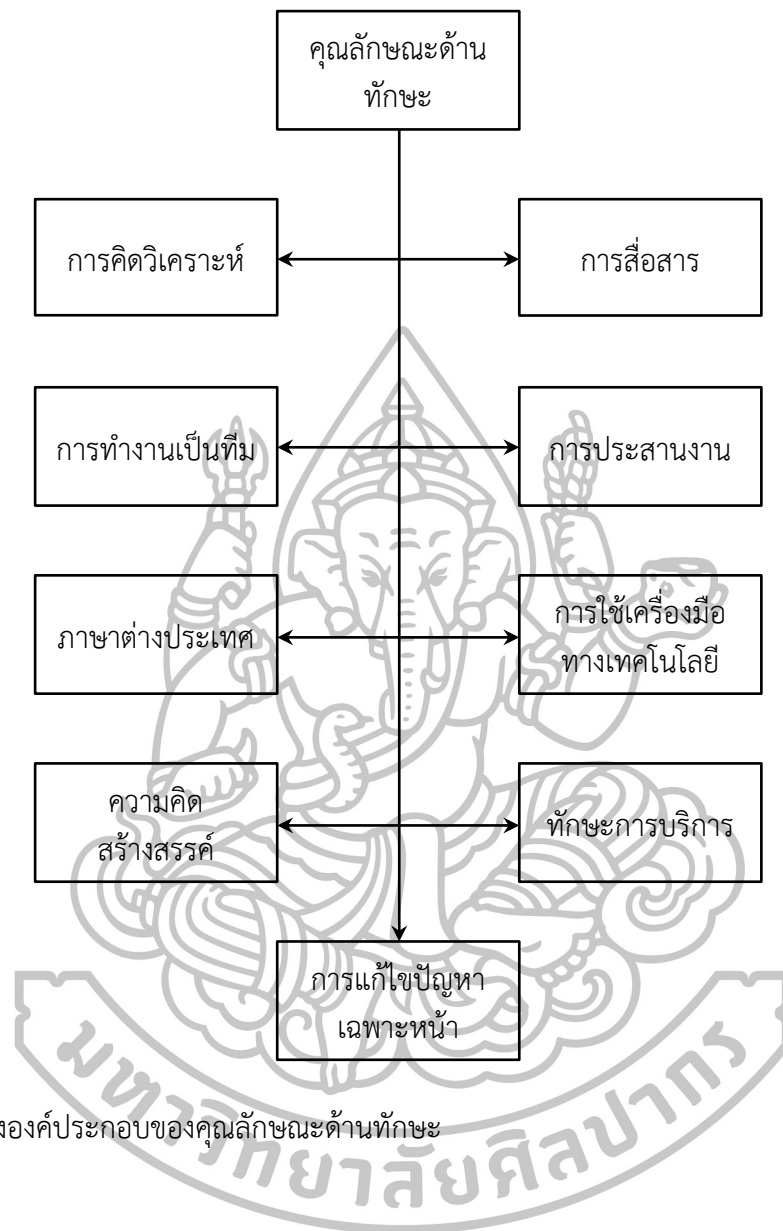
จากการศึกษาพบว่าและมีความมั่นใจในตัวเองเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเนื่องจากความมั่นใจในตัวเองนั้นส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจจากคนรอบข้าง สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเองและองค์กร เห็นได้ว่าการสร้างความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ และกล้าตัดสินใจในขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง โดยสามารถสรุปร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังนี้



ภาพที่ 17 ร่ององค์ประกอบของคุณลักษณะด้านความรู้



ภาพที่ 18 ร่ององค์ประกอบของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ



ภาพที่ 19 ร่ององค์ประกอบของคุณลักษณะด้านทักษะ



### 1.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วมของของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 438 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และนำผลที่ได้มาเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางแสดงข้อมูลประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีประเมินแบบบังคับเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ (Multiple choice question) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยวิธีประเมินแบบบังคับเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ (Multiple choice question) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยวิธีประเมินแบบบังคับเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ (Multiple choice question) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 4 ลำดับความพึงพอใจของชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมเพื่อหาคุณลักษณะลักษณะร่วมของของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	153	34.93
หญิง	249	56.85
ไม่ระบุ	36	8.22
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 56.85 รองลงมาเป็นเพศชายมีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93 และไม่ระบุมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	14	3.20
21-30 ปี	295	67.35
31-40 ปี	110	25.11
41-50 ปี	10	2.28
51 ปีขึ้นไป	9	2.06
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 67.35 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 25.11 มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อมูลคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.11
ระดับปริญญาตรี	337	76.94
ระดับปริญญาโท	83	18.95
ระดับปริญญาเอก	0	0.00
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 76.94 รองลงมามีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 18.95 มีคุณวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ขนาดองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนพนักงานในองค์การ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	125	28.54
50-300 คน	287	65.52
มากกว่า 300 คน	26	5.94
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทำงานอยู่ในองค์การที่มีจำนวนพนักงาน 50-300 คน มีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 65.52 รองลงมาทำงานอยู่ในองค์การที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.54 และทำงานอยู่ในองค์การที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 300 คน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

จำนวนครั้งที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	43	9.82
2-5 ครั้ง	217	49.54
6-9 ครั้ง	126	28.77
มากกว่า 9 ครั้ง	52	11.87
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการระหว่าง 2-5 ครั้ง มีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 รองลงมา มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการระหว่าง 6-9 ครั้ง มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมากกว่า 9 ครั้ง มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.87 และมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 1 ครั้งมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของ วัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ การเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ การพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการส่วนมากที่เข้าร่วม ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เหมาะสมกับองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ

ระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้ง เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อขายสินค้าและบริการ	229	52.28
เพื่อซื้อสินค้าและบริการ	58	13.24
เพื่อเจรจาทางธุรกิจ	130	29.68
เพื่อสำรวจสินค้าและบริการ	21	4.80
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อขายสินค้าและบริการมากที่สุด มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 52.28 รองลงมามีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อเจรจาทางธุรกิจ มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 29.68 มีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อซื้อสินค้าและบริการ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และมีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อสำรวจสินค้าและบริการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ยานพาหนะที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	155	35.39
รถบริการสาธารณะ	86	19.63
รถของบริษัท	197	44.98
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและบริการโดยใช้รถของบริษัท มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 รองลงมาเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและบริการโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 35.39 และเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและบริการโดยใช้รถบริการสาธารณะ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 19.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	35	7.99
วิทยุ	18	4.10
สื่อสิ่งพิมพ์	32	7.31
อินเทอร์เน็ต	144	32.88
เพื่อน	113	25.80
การประชาสัมพันธ์ในงาน	96	21.92
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากสื่ออินเทอร์เน็ต มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากเพื่อน มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากการประชาสัมพันธ์ในงาน มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากสื่อโทรทัศน์ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.99 รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากสื่อสิ่งพิมพ์ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.31 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากสื่อวิทยุ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	246	56.16
หอพักหรือห้องเช่า	168	38.36
ที่พักส่วนบุคคล	24	5.48
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่โรงแรมมีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 56.16 รองลงมาพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่หอพักหรือห้องเช่ามีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 พักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ที่พักส่วนบุคคลมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต

การเข้าร่วมงาน	จำนวน	ร้อยละ
เข้าร่วม	422	96.35
ไม่เข้าร่วม	0	0.00
ไม่แน่ใจ	16	3.65
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต มีจำนวน 422 คน คิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาไม่แน่ใจว่าจะเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการส่วนมากที่เข้าร่วม

ประเภทงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานเทรดโชว์ (B2B)	78	17.81
งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)	147	33.56
งานแบบผสม (Combined)	213	48.63
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเข้าร่วมแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานแบบผสม มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 48.63 รองลงมาเข้าร่วมแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานสำหรับผู้บริโภค มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 33.56 และเข้าร่วมแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานเทรดโชว์ มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ

ประเภทงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานเทรดโชว์ (B2B)	76	17.35
งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)	144	32.88
งานแบบผสม (Combined)	218	49.77
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากชอบงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานแบบผสม มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 49.77 รองลงมาชอบงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานสำหรับผู้บริโภค มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประเภทงานเทรดโชว์ มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เหมาะสมกับประเทศไทย

ประเภทงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานเทรดโชว์ (B2B)	73	16.67
งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)	102	23.29
งานแบบผสม (Combined)	263	60.04
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเห็นว่างานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เหมาะสมกับประเทศไทยคืองานแบบผสม มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 60.04 รองลงมามีความเห็นว่างานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เหมาะสมกับประเทศไทยคืองานสำหรับผู้บริโภค มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29 และงานเทรดโชว์ มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 สถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีควมพร้อมมากที่สุด

สถานที่จัดงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไบเทค บางนา	137	31.28
อิมแพ็ค เมืองทองธานี	301	68.72
ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	0	0.00
สถานที่อื่นๆ	0	0.00
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกอิมแพ็ค เมืองทองธานีเป็นสถานที่จัดงานที่ชอบมากที่สุด มีจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 รองลงมาเลือกไบเทค บางนาเป็นสถานที่จัดงานที่ชอบมากที่สุด มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้ง

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1-3 วัน	137	31.28
4-5 วัน	297	67.81
6-7 วัน	4	0.91
8 วันขึ้นไป	0	0.00
รวม	438	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้เวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า 4-5 วัน มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 67.81 รองลงมาใช้เวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า 1-3 วัน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 ใช้เวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า 6-7 วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91 ตามลำดับ

จากข้อมูลในส่วนที่ 1 และ 2 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในองค์กรที่มีจำนวน 50-300 คน มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงาน 2-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อขายสินค้าและบริการ เดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยรถของบริษัท รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากอินเทอร์เน็ต ในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการพักอาศัยที่โรงแรม ในอนาคตมีโอกาสเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการอีก ประเภทงานแสดงสินค้าที่ชอบและคิดว่าเหมาะสมกับประเทศไทยคืองานแบบผสม สถานที่จัดงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ อิมแพ็คเมืองทองธานี โดยมีระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้งที่ 4-5 วัน

ส่วนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลของการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการที่สังเคราะห์จากการวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้วิจัยได้แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ในเรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ความรู้ในเรื่องการจัดการโครงการ ความรู้ในเรื่องการจัดการความเสี่ยง รู้และเข้าใจในงานที่ทำ รู้และเข้าใจลูกค้า รู้สภาวะการณ์ในปัจจุบันของธุรกิจ 2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การนำเสนองาน การประสานงาน ภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การคิดเป็นระบบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง มีความมั่นใจในตัวเอง โดยในส่วนนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ลำดับความสำคัญของ



คุณลักษณะเพื่อดูว่าคุณลักษณะต่างๆในแต่ละด้านคุณลักษณะไหนมีสัดส่วนความสำคัญเท่าไร  
สามารถแสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและ  
นิทรรศการด้านความรู้

ลำดับที่	คุณลักษณะ	สัดส่วนความสำคัญ (ร้อยละ)
1	มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า	27.94
2	มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ	22.76
3	มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า	18.02
4	เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร	13.06
5	ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม	11.22
6	มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง	6.70

จากตารางที่ 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับ  
คุณลักษณะในเรื่องของการมีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้ามาเป็นอันดับแรก มีสัดส่วน  
ความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 27.94 รองลงมาเป็นมีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำมีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่  
ร้อยละ 22.76 อันดับถัดมาเป็นมีความรู้ความเข้าใจลูกค้ามีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 18.02  
และอันดับสุดท้ายเป็นมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงมีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 6.70

ตารางที่ 23 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและ  
นิทรรศการด้านทักษะ

ลำดับที่	คุณลักษณะ	สัดส่วนความสำคัญ (ร้อยละ)
1	ทักษะการสื่อสาร	23.77
2	ทักษะการประสานงาน	12.50
3	ทักษะการทำงานเป็นทีม	11.99
4	ทักษะภาษาต่างประเทศ	10.40
5	ทักษะการคิดวิเคราะห์	9.32
6	ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	9.21
7	ทักษะการบริการ	8.54
8	ทักษะความคิดสร้างสรรค์	7.89
9	ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี	6.38

จากตารางที่ 23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องของทักษะการสื่อสารมาเป็นอันดับแรกสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 23.77 รองลงมาเป็นทักษะการประสานงานสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 12.50 อันดับถัดมาเป็นทักษะการทำงานเป็นทีมสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 11.99 และอันดับสุดท้ายเป็นทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 6.38

ตารางที่ 24 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการด้านคุณสมบัติ

ลำดับที่	คุณลักษณะ	สัดส่วนความสำคัญ (ร้อยละ)
1	มีความรับผิดชอบ	20.17
2	มีความซื่อสัตย์	15.53
3	มีความอดทนในการทำงาน	14.27
4	มีเป้าหมายในการทำงาน	13.15
5	มีความมั่นใจในตัวเอง	11.35
6	มีความเสียสละ	9.97
7	มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	9.02
8	มีสุขภาพแข็งแรง	6.54

จากตารางที่ 24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับการมีความรับผิดชอบมาเป็นอันดับแรกสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 20.17 รองลงมาเป็นมีความซื่อสัตย์ สัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 15.53 อันดับถัดมาเป็นมีความอดทนในการทำงาน สัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 14.27 และอันดับสุดท้ายเป็นมีสุขภาพแข็งแรง สัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 6.54

ส่วนที่ 4 ลำดับความพึงพอใจของชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลของการวิเคราะห์คุณลักษณะร่วมของของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยใช้เทคนิค conjoint analysis และใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ IBM SPSS Statistics 22 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วยแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ การวิเคราะห์อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะในด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ และการวิเคราะห์ความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

แบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ข้อมูลในเรื่องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ IBM SPSS Statistics 22 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดแบบจำลองความพึงพอใจของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้

คุณลักษณะ	จำนวนระดับของคุณลักษณะ	ชนิดของแบบจำลองความเหมาะสม
มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า	2	discrete
มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ	2	discrete
มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า	2	discrete
เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร	2	discrete
ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม	2	discrete
มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง	2	discrete

จากตารางที่ 25 พบว่ามีค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 26 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้

แบบจำลองความเหมาะสม	Kendall's Tau (sig)
Discrete	0.874 (0.000)

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่าถ้าใช้แบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้เป็นแบบ Discrete มีค่า Kendall's Tau (sig) เข้าใกล้ 1 ความสัมพันธ์บ่งบอกว่าความเหมาะสมที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการสร้างแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้มีความสัมพันธ์กันสูงยืนยันได้ว่าคุณลักษณะ มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม และมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง เป็นแบบ Discrete มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับได้

ข้อมูลในเรื่องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ IBM SPSS Statistics 22 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดแบบจำลองความพึงพอใจของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะ

คุณลักษณะ	จำนวนระดับของคุณลักษณะ	ชนิดของแบบจำลองความเหมาะสม
ทักษะการสื่อสาร	2	discrete
ทักษะการประสานงาน	2	discrete
ทักษะการทำงานเป็นทีม	2	discrete
ทักษะภาษาต่างประเทศ	2	discrete
ทักษะการคิดวิเคราะห์	2	discrete
ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	2	discrete
ทักษะการบริการ	2	discrete
ทักษะความคิดสร้างสรรค์	2	discrete
ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี	2	discrete
ทักษะการสื่อสาร	2	discrete

จากตารางที่ 27 พบว่ามีค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะ

แบบจำลองความเหมาะสม	Kendall'sTau (sig)
Discrete	0.803 (0.000)

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่าถ้าใช้แบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านทักษะเป็นแบบ Discrete มีค่า Kendall'sTau (sig) เข้าใกล้ 1 ความสัมพันธ์บ่งบอกว่าความเหมาะสมที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการสร้างแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้มีความสัมพันธ์กันสูงยืนยันได้ว่าคุณลักษณะ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสานงาน ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการ

แก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า ทักษะการบริการ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี และทักษะการสื่อสาร เป็นแบบ Discrete มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับได้

ข้อมูลในเรื่องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ IBM SPSS Statistics 22 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดแบบจำลองความพึงพอใจของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ชนิดแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ

คุณลักษณะ	จำนวนระดับของคุณลักษณะ	ชนิดของแบบจำลองความเหมาะสม
มีความรับผิดชอบ	2	discrete
มีความซื่อสัตย์	2	discrete
มีความอดทนในการทำงาน	2	discrete
มีเป้าหมายในการทำงาน	2	discrete
มีความมั่นใจในตัวเอง	2	discrete
มีความเสียสละ	2	discrete
มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	2	discrete
มีสุขภาพแข็งแรง	2	discrete

จากตารางที่ 29 พบว่ามีค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ

แบบจำลองความเหมาะสม	Kendall's Tau (sig)
Discrete	0.867 (0.000)

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่าถ้าใช้แบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติเป็นแบบ Discrete มีค่า Kendall's Tau (sig) เข้าใกล้ 1 ความสัมพันธ์บ่งบอกว่าความเหมาะสมที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการสร้างแบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้มีความสัมพันธ์กันสูงยืนยันได้ว่าคุณลักษณะ มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์

มีความอดทนในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมั่นใจในตัวเอง มีความเสียสละ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน และมีสุขภาพแข็งแรง เป็นแบบ Discrete มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ข้อมูลในเรื่องการวิเคราะห์อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านต่างๆของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ โดยวิเคราะห์ว่าแต่ละด้านควรมีคุณลักษณะอะไรบ้าง สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 31 สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในแต่ละระดับคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	ระดับคุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์ของ คุณลักษณะ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญ (ร้อยละ)
ความรู้เรื่องการจัดงานแสดง สินค้า	1. มี	0.905	1.082	27.94
	2. ไม่มี	-0.905	1.082	
เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร	1. มี	0.184	1.082	13.06
	2. ไม่มี	-0.184	1.082	
ความรู้ด้านการจัดการความ เสี่ยง	1. มี	0.043	1.082	6.70
	2. ไม่มี	-0.043	1.082	
ความรู้และเข้าใจงานที่ทำ	1. มี	0.866	1.082	22.76
	2. ไม่มี	-0.866	1.082	
ความรู้และเข้าใจลูกค้า	1. มี	0.660	1.082	18.02
	2. ไม่มี	-0.660	1.082	
ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของ อุตสาหกรรม	1. รู้	0.055	1.082	11.22
	2. ไม่รู้	-0.055	1.082	
Constant		8.500	1.082	100

จากตารางที่ 31 เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะในแต่ละระดับคุณลักษณะแทนค่าลงในสมการอรรถประโยชน์รวมจะได้ผลดังสมการต่อไปนี้

$$Y = 8.500 + 0.905Ex_1 - 0.905Ex_2 + 0.184Or_1 - 0.184Or_2 + 0.043Rm_1 - 0.043Rm_2 + 0.866W_1 - 0.866W_2 + 0.660C_1 - 0.660C_2 + 0.055B_1 - 0.055B_2$$

โดยที่ Y คือ ผลรวมของอรรถประโยชน์ทั้งหมด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยประยุกต์มาใช้เป็นความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

Ex <sub>1</sub>	คือ	มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า
Ex <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า
Or <sub>1</sub>	คือ	มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร
Or <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร
Rm <sub>1</sub>	คือ	มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง
Rm <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง
W <sub>1</sub>	คือ	มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ
W <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำ
C <sub>1</sub>	คือ	มีความรู้และเข้าใจลูกค้า
C <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีความรู้และเข้าใจลูกค้า
B <sub>1</sub>	คือ	รู้สภาพการณ์ในปัจจุบันของธุรกิจ
B <sub>2</sub>	คือ	ไม่รู้สภาพการณ์ในปัจจุบันของธุรกิจ

จากสมการอรรถประโยชน์รวมแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าหากมีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.905 หน่วย หากไม่มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.905 หน่วย

คุณลักษณะมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กรหากมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กรทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.184 หากไม่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กรทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.184

คุณลักษณะมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงหากมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.043 หากไม่มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.043

คุณลักษณะมีความรู้และเข้าใจงานที่ทำหากมีความรู้และเข้าใจงานที่ทำส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.866 หากไม่มีความรู้และเข้าใจงานที่ทำส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.866

คุณลักษณะมีความรู้และเข้าใจงานที่ทำหากมีความรู้และเข้าใจลูกค้าส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.660 หากไม่มีความรู้และเข้าใจลูกค้าที่ส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.660

คุณลักษณะมีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมหากมีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.055 หากไม่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมส่งผลให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.055 สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง

ตารางที่ 32 อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ

ชุดคุณลักษณะ	ระดับอรรถประโยชน์รวม	อันดับความเหมาะสม
1	7.68	12
2	5.89	16
3	7.56	13
4	7.96	10
5	9.20	6
6	9.39	4
7	9.78	3
8	11.21	1
9	7.71	11
10	8.92	8
11	9.32	5
12	6.35	15
13	9.11	7
14	7.10	14
15	10.75	2
16	7.99	9

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่าชุดคุณลักษณะด้านความรู้ที่มีค่าอรรถประโยชน์รวมมากที่สุดคือชุดคุณลักษณะที่ 8 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 11.21 รองลงมาคือชุดคุณลักษณะที่ 15 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 10.75 ชุดคุณลักษณะที่ 7 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.78 ชุดคุณลักษณะที่ 6 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.39 ชุดคุณลักษณะที่ 11 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.32 ชุดคุณลักษณะที่ 5 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.20 ชุดคุณลักษณะที่ 13 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.11 ชุดคุณลักษณะที่ 10 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 8.92 ชุดคุณลักษณะที่ 16 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.99 ชุดคุณลักษณะที่ 4 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.96 ชุดคุณลักษณะที่ 9 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.71 ชุดคุณลักษณะที่ 1 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.68 ชุดคุณลักษณะที่ 3 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.56 ชุดคุณลักษณะที่ 14 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.10 ชุดคุณลักษณะที่ 12 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.35 และ ชุดคุณลักษณะที่ 2 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 5.89 ตามลำดับ



ตารางที่ 33 สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในแต่ละระดับคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	ระดับคุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์ของ คุณลักษณะ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญ (ร้อยละ)
การคิดวิเคราะห์	1. มี	0.509	1.134	9.32
	2. ไม่มี	-0.509		
การสื่อสาร	1. มี	1.554	1.134	23.77
	2. ไม่มี	-1.554		
การทำงานเป็นทีม	1. มี	0.789	1.134	11.99
	2. ไม่มี	-0.789		
การประสานงาน	1. มี	0.886	1.134	12.50
	2. ไม่มี	-0.886		
ภาษาต่างประเทศ	1. มี	0.669	1.134	10.40
	2. ไม่มี	-0.669		
การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี	1. รู้	0.088	1.134	6.38
	2. ไม่รู้	-0.088		
ความคิดสร้างสรรค์	1. มี	0.284	1.134	7.89
	2. ไม่มี	-0.284		
ทักษะการบริการ	1. มี	0.287	1.134	8.54
	2. ไม่มี	-0.287		
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1. มี	0.407	1.134	9.21
	2. ไม่มี	-0.407		
Constant		8.500	1.134	100

จากตารางที่ 33 เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะในแต่ละระดับคุณลักษณะแทนค่าลงในสมการอรรถประโยชน์รวมจะได้ผลดังสมการต่อไปนี้

$$Y = 8.500 + 0.509A_1 - 0.509A_2 + 1.554C_1 - 1.554C_2 + 0.789T_1 - 0.789T_2 + 0.886Co_1 - 0.886Co_2 + 0.669L_1 - 0.669L_2 + 0.088Tc_1 - 0.088Tc_2 + 0.284Cr_1 - 0.284Cr_2 + 0.287S_1 - 0.287S_2 + 0.407P_1 - 0.407P_2$$

โดยที่ Y คือ ผลรวมของอรรถประโยชน์ทั้งหมด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยประยุกต์มาใช้เป็นความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

A <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการคิดวิเคราะห์
A <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการคิดวิเคราะห์
C <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการสื่อสาร
C <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการสื่อสาร
T <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะทำงานเป็นทีม
T <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะทำงานเป็นทีม
Co <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการประสานงาน
Co <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการประสานงาน
L <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะภาษาต่างประเทศ
L <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะภาษาต่างประเทศ
Tc <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี
Tc <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี
Cr <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะความคิดสร้างสรรค์
Cr <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะความคิดสร้างสรรค์
S <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการบริการ
S <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการบริการ
P <sub>1</sub>	คือ	มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
P <sub>2</sub>	คือ	ไม่มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

จากสมการอรรถประโยชน์รวมแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะทักษะการคิดวิเคราะห์หากมีทักษะการคิดวิเคราะห์ทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.509 หน่วย หากไม่มีทักษะการคิดวิเคราะห์ทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.509 หน่วย

คุณลักษณะทักษะการสื่อสารหากมีทักษะการสื่อสารทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 1.554 หน่วย หากไม่มีทักษะการสื่อสารทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 1.554 หน่วย

คุณลักษณะทักษะทำงานเป็นทีมหากมีทักษะทำงานเป็นทีมทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.789 หน่วย หากไม่มีทักษะทำงานเป็นทีมทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.789 หน่วย

คุณลักษณะทักษะการประสานงานหากมีทักษะการประสานงานทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.886 หน่วย หากไม่มีทักษะการประสานงานทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.886 หน่วย

คุณลักษณะทักษะภาษาต่างประเทศหากมีทักษะภาษาต่างประเทศทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.669 หน่วย หากไม่มีทักษะภาษาต่างประเทศทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.669 หน่วย

คุณลักษณะทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีหากมีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.088 หน่วย หากไม่มีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.088 หน่วย

คุณลักษณะทักษะความคิดสร้างสรรค์หากมีทักษะความคิดสร้างสรรค์ทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.284 หน่วย หากไม่มีทักษะความคิดสร้างสรรค์ทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.284 หน่วย

คุณลักษณะทักษะการบริการหากมีทักษะการบริการทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.287 หน่วย หากไม่มีทักษะการบริการทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.287 หน่วย

คุณลักษณะทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหากมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.407 หน่วย หากไม่มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.407 หน่วย สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง

ตารางที่ 34 อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านทักษะของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ

ชุดคุณลักษณะ	ระดับอรรถประโยชน์รวม	อันดับความเหมาะสม
1	7.51	9
2	7.50	10
3	6.21	14
4	5.99	16
5	11.49	2
6	10.05	4
7	6.87	12
8	6.76	13
9	8.22	8
10	9.10	6
11	6.16	15
12	6.96	11
13	11.39	3
14	9.30	5
15	13.97	1
16	8.47	7

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่าชุดคุณลักษณะด้านความรู้ที่มีค่าอรรถประโยชน์รวมมากที่สุดคือชุดคุณลักษณะที่ 15 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 13.97 รองลงมาคือชุดคุณลักษณะที่ 5 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 11.49 ชุดคุณลักษณะที่ 13 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 11.39 ชุดคุณลักษณะที่ 6 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 10.05 ชุดคุณลักษณะที่ 14 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.30 ชุดคุณลักษณะที่ 10 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 9.10 ชุดคุณลักษณะที่ 16 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 8.47 ชุดคุณลักษณะที่ 9 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 8.22 ชุดคุณลักษณะที่ 1 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.51 ชุดคุณลักษณะที่ 2 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.50 ชุดคุณลักษณะ

ที่ 12 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.96 ชุดคุณลักษณะที่ 7 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.87 ชุดคุณลักษณะที่ 8 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.76 ชุดคุณลักษณะที่ 3 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.21 ชุดคุณลักษณะที่ 11 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.16 และ ชุดคุณลักษณะที่ 4 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 5.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 สัมประสิทธิ์อรรถประโยชน์ของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในแต่ละระดับคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	ระดับคุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์ของ คุณลักษณะ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญ (ร้อยละ)
ความอดทนในการทำงาน	1. มี	1.160	0.682	14.27
	2. ไม่มี	-1.160		
ความซื่อสัตย์	1. มี	1.257	0.682	15.53
	2. ไม่มี	-1.257		
ความรับผิดชอบ	1. มี	1.791	0.682	20.17
	2. ไม่มี	-1.791		
ความเสียสละ	1. มี	0.644	0.682	9.97
	2. ไม่มี	-0.644		
เป้าหมายในการทำงาน	1. มี	1.068	0.682	13.15
	2. ไม่มี	-1.068		
ความยืดหยุ่นในการทำงาน	1. รู้	0.574	0.682	9.02
	2. ไม่รู้	-0.574		
สุขภาพแข็งแรง	1. มี	0.257	0.682	6.54
	2. ไม่มี	-0.257		
ความมั่นใจในตัวเอง	1. มี	0.886	0.682	11.35
	2. ไม่มี	-0.886		
Constant		8.500	0.682	100

จากตารางที่ 35 เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะในแต่ละระดับคุณลักษณะแทนค่าลงในสมการอรรถประโยชน์รวมจะได้ผลดังสมการต่อไปนี้

$$Y = 8.500 + 1.160P_1 - 1.160P_2 + 1.257H_1 - 1.257H_2 + 1.791T_1 - 1.791T_2 + 0.644P_1 - 0.644P_2 + 1.068Co_1 - 1.068Co_2 + 0.574L_1 - 0.574L_2 + 0.257Ht_1 - 0.257Ht_2 + 0.886Cr_1 - 0.886Cr_2$$

โดยที่ Y คือ ผลรวมของอรรถประโยชน์ทั้งหมด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยประยุกต์มาใช้เป็นความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านความรู้ของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

$P_1$	คือ	มีความอดทนในการทำงาน
$P_2$	คือ	ไม่มีความอดทนในการทำงาน
$H_1$	คือ	มีความซื่อสัตย์
$H_2$	คือ	ไม่มีความซื่อสัตย์
$T_1$	คือ	มีความรับผิดชอบ
$T_2$	คือ	ไม่มีความรับผิดชอบ
$P_1$	คือ	มีความเสียสละ
$P_2$	คือ	ไม่มีความเสียสละ
$CO_1$	คือ	มีเป้าหมายในการทำงาน
$CO_2$	คือ	ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน
$L_1$	คือ	มีความยืดหยุ่นในการทำงาน
$L_2$	คือ	ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน
$Ht_1$	คือ	มีสุขภาพแข็งแรง
$Ht_2$	คือ	มีสุขภาพไม่แข็งแรง
$Cr_1$	คือ	มีความมั่นใจในตัวเอง
$Cr_2$	คือ	ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง

จากสมการอรรถประโยชน์รวมแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะความอดทนในการทำงาน หากมีความอดทนในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 1.160 หน่วย หากไม่มีความอดทนในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 1.160 หน่วย

คุณลักษณะความซื่อสัตย์หากมีความซื่อสัตย์ทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 1.257 หน่วย หากไม่มีความซื่อสัตย์ทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 1.257 หน่วย

คุณลักษณะความรับผิดชอบหากมีความรับผิดชอบทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 1.791 หน่วย หากไม่มีความรับผิดชอบทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 1.791 หน่วย

คุณลักษณะความเสียสละหากมีความเสียสละทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.644 หน่วย หากไม่มีความเสียสละทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.644 หน่วย

คุณลักษณะเป้าหมายในการทำงานหากมีเป้าหมายในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 1.068 หน่วย หากไม่มีเป้าหมายในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 1.068 หน่วย

คุณลักษณะความยืดหยุ่นในการทำงานหากมีความยืดหยุ่นในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.574 หน่วย หากไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงานทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.574 หน่วย

คุณลักษณะสุขภาพแข็งแรงหากมีสุขภาพแข็งแรงทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.257 หน่วย หากไม่มีสุขภาพแข็งแรงทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.257 หน่วย

คุณลักษณะความมั่นใจในตัวเองหากมีความมั่นใจในตัวเองทำให้อรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้น 0.886 หน่วย หากไม่มีความมั่นใจในตัวเองทำให้อรรถประโยชน์รวมลดลง 0.886 หน่วย สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง

ตารางที่ 36 อรรถประโยชน์รวมของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของแรงงานในแต่ละชุดคุณลักษณะ

ชุดคุณลักษณะ	ระดับอรรถประโยชน์รวม	อันดับความเหมาะสม
1	7.28	10
2	10.04	5
3	7.46	7
4	5.59	14
5	8.24	6
6	16.13	1
7	7.39	8
8	7.17	12
9	4.80	16
10	6.73	13
11	7.20	11
12	11.68	3
13	7.35	9
14	4.98	15
15	12.70	2
16	11.18	4

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่าชุดคุณลักษณะด้านความรู้ที่มีค่าอรรถประโยชน์รวมมากที่สุดคือชุดคุณลักษณะที่ 6 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 16.13 รองลงมาคือชุดคุณลักษณะที่ 15 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 12.70 ชุดคุณลักษณะที่ 12 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 11.68 ชุดคุณลักษณะที่ 16 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 11.18 ชุดคุณลักษณะที่ 2 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 10.04 ชุดคุณลักษณะที่ 5 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 8.24 ชุดคุณลักษณะที่ 3 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.46 ชุดคุณลักษณะที่ 7 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.39 ชุดคุณลักษณะที่ 13 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.35 ชุดคุณลักษณะที่ 1 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.28 ชุดคุณลักษณะที่ 11 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.20 ชุดคุณลักษณะที่ 8 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 7.17 ชุดคุณลักษณะที่ 10 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 6.73 ชุดคุณลักษณะที่ 4 มีระดับ

อรรถประโยชน์รวม 5.59 ชุดคุณลักษณะที่ 14 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 4.98 และ ชุดคุณลักษณะที่ 9 มีระดับอรรถประโยชน์รวม 4.80 ตามลำดับ

## ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (EDFR)

### 2.1 เทคนิคการวิจัยแบบอนาคตรอบที่ 1

จากผลของการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประเด็นคำถามสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ให้ความเห็นที่มีโอกาสนำไปพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประเด็นในเรื่องขององค์ประกอบหลักของสมรรถนะ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบหลักออกเป็น 3 ด้าน แบ่งเป็น 23 องค์ประกอบย่อย และ 69 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยนำเสนอองค์ประกอบตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความรู้

ด้านที่ 2 ด้านทักษะ

ด้านที่ 3 ด้านคุณสมบัติ

#### องค์ประกอบหลักด้านที่ 1 ด้านความรู้

ในองค์ประกอบหลักด้านความรู้นี้มีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันสามารถสรุปได้เป็น 6 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย มีความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การ มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า และความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม

##### องค์ประกอบย่อย 1.1 มีความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการก่อนเมื่อเข้าใจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 รู้และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 รู้จักอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### องค์ประกอบย่อย 1.2 เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ขององค์การ เมื่อเข้าใจบทบาทและหน้าที่ขององค์การทำให้บุคลากรรู้ว่าเป้าหมายขององค์การในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์การ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์การ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.3 รู้ว่าองค์การอยู่ในส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### องค์ประกอบย่อย 1.3 มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงเนื่องจากงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีโอกาสเกิดความเสี่ยงได้ตลอดเวลา เมื่อมีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงทำให้บุคลากรสามารถวางแผนในการจัดการกับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จาก  
ประสบการณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.2 สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.3 สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด

### องค์ประกอบย่อย 1.4 มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความรู้และเข้าใจงานที่ทำเนื่องจากงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเกิดขึ้นจากการร่วมมือการของหลายๆฝ่าย หลายๆหน่วยงาน การที่บุคลากรรู้และเข้าใจงานของตนเองและทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นส่งผลให้องค์การของบุคลากรมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในภาพรวมมีประสิทธิภาพด้วย โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.2 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.3 สามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในงานที่ทำได้



### องค์ประกอบย่อย 1.5 มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความรู้และเข้าใจลูกค้าเนื่องจากในการทำธุรกิจนั้นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นผู้ที่นำรายได้มาสู่องค์กร ในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการก็เช่นกันแต่ละฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานต่างก็ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งนั้น การที่บุคลากรมีความรู้และเข้าใจลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สามารถสร้างรายได้ และชื่อเสียงให้กับองค์กรได้ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 พยายามเข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

### องค์ประกอบย่อย 1.6 มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นงานที่จัดขึ้นตามกลุ่มของอุตสาหกรรมทั้งในแนวตั้ง และแนวนอน การรับรู้ถึงข่าวสารและข้อมูลของอุตสาหกรรมนั้นๆทำให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เป็นไปตามสถานการณ์ของอุตสาหกรรมในเวลานั้นได้ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 รู้ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.3 ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์กร

### องค์ประกอบหลักด้านที่ 2 ด้านทักษะ

ในองค์ประกอบหลักด้านทักษะนั้นมีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าสอดคล้องกันสามารถสรุปได้เป็น 9 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงาน เป็นทีม ทักษะการประสานงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการบริการ และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

#### องค์ประกอบย่อย 2.1 ทักษะการคิดวิเคราะห์

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์เนื่องจากงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงมีเรื่องที่ต้องใช้ความคิดในการตัดสินใจ บุคลากรในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าต้องสามารถคิดวิเคราะห์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1.1 สามารถสรุปประเด็นสำคัญกระบวนการทำงานได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1.2 เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1.3 ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน

#### องค์ประกอบย่อย 2.2 ทักษะการสื่อสาร

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการสื่อสารเนื่องจากในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นใช้การติดต่อสื่อสารตลอดเวลาในทุกส่วนงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ บุคลากรต้องสามารถสื่อสารได้ดีเพื่อความเข้าใจตรงกันของผู้ที่รับสาร โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.1 มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.2 มีเนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.3 มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ

#### องค์ประกอบย่อย 2.3 ทักษะการทำงานเป็นทีม

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีมเนื่องจากในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องใช้ความร่วมมือจากหลายๆฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่ละฝ่ายต้องมีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานที่ทำนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าทำงานเพียงคนเดียว โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3.1 ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3.2 มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3.3 สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

#### องค์ประกอบย่อย 2.4 ทักษะการประสานงาน

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการประสานงานเนื่องจากในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องใช้ความร่วมมือจากหลายๆฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่ายการทำงานร่วมกันได้ต้องมีการประสานงานกัน นอกจากนี้ภายในองค์การเองก็ยังต้องมีการประสานงานเช่นกัน โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4.1 ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4.2 พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4.3 เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน

#### องค์ประกอบย่อย 2.5 ทักษะภาษาต่างประเทศ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศเนื่องจากในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นนอกจากมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นคนไทยแล้วยังมีงานแสดงสินค้าหลายงานที่มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นชาวต่างชาติ ทำให้บุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

นั้นต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการสื่อสาร หรืออ่านข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ทั้งนี้ ภาษาที่ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากให้ความสำคัญคือภาษาอังกฤษ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5.1 สามารถฟังภาษาอังกฤษได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5.2 สามารถพูดภาษาอังกฤษได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5.3 สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้

#### องค์ประกอบย่อย 2.6 ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเนื่องจากในปัจจุบันนั้นเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นประกอบกับเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ทั้งนี้เทคโนโลยีมีส่วนอย่างมากในการโอนถ่ายข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทำให้เทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นอย่างมาก โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6.1 สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6.2 สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6.3 สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้

#### องค์ประกอบย่อย 2.7 ทักษะความคิดสร้างสรรค์

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะความคิดสร้างสรรค์เนื่องจากในปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ในธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันที่สูงทำให้แต่ละองค์กรต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการสร้างความแตกต่างนั้นเป็นทางเลือกหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน บุคลากรในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าจึงต้องมีทักษะความคิดสร้างสรรค์เพื่อสามารถนำความคิดนั้นมาพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7.1 สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7.2 สามารถคิดแบบบูรณาการได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7.3 ชอบเรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ

#### องค์ประกอบย่อย 2.8 ทักษะการบริการ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการบริการเนื่องจากในทุกธุรกิจนั้นมีความจำเป็นที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าขององค์กร ในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการก็เช่นกันต้องสร้างความพึงพอใจได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นส่วนหนึ่งของการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าคือความรู้สึกเมื่อได้สัมผัส หรือ

พบปะกับลูกค้า ทักษะการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าจำเป็นต้องมี โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8.1 สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8.2 ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8.3 ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ

#### องค์ประกอบย่อย 2.9 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนื่องจากในทุกกระบวนการของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีโอกาสที่ก่อให้เกิดปัญหาเฉพาะหน้าได้ตลอดเวลาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของบุคลากรจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพโดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9.1 นำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9.2 มีสติในการแก้ไขปัญหา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9.3 วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือปัญหาได้

#### องค์ประกอบหลักด้านที่ 3 ด้านคุณสมบัติ

ในองค์ประกอบหลักด้านทักษะนั้นมีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าสอดคล้องกันสามารถสรุปได้เป็น 8 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง

#### องค์ประกอบย่อย 3.1 มีความอดทนในการทำงาน

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความอดทนในการทำงานเนื่องจากผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องได้รับแรงกดดันจากหลายๆด้าน ทั้งแรงกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมาย แรงกดดันจากภายในองค์กร และแรงกดดันจากภายนอกองค์กร บุคลากรต้องสามารถอดทนต่ออุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นได้เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1.1 สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดัน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1.2 อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1.3 อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

### องค์ประกอบย่อย 3.2 มีความซื่อสัตย์

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์ในการทำงานเนื่องจากความซื่อสัตย์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในทุกองค์การควรมี ความซื่อสัตย์นี้ยังรวมไปถึงความจงรักภักดีต่อองค์การของตนเองด้วย เพราะการที่องค์การสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นบุคลากรในองค์การทุกคนมีส่วนร่วมด้วยกันทั้งสิ้น โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2.1 เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2.2 ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์การให้ผู้อื่นฟัง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2.3 มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

### องค์ประกอบย่อย 3.3 มีความรับผิดชอบ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานเนื่องจากบุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายในองค์การต่างก็ต้องมีหน้าที่ที่ตนเองนั้นต้องรับผิดชอบ หากแต่ละคนในองค์การสามารถรับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้แล้วนั้น จะส่งผลให้งานจัดแสดงสินค้าประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3.1 เป็นคนตรงต่อเวลา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3.2 เป็นคนรักษาคำพูด

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3.3 ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด

### องค์ประกอบย่อย 3.4 มีความเสียสละ

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีความเสียสละในการทำงานเนื่องจากในบางครั้งการทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นอาจมีเหตุการณ์เร่งด่วนที่พนักงานต้องสละเวลาส่วนตัวมาเพื่อปฏิบัติงาน หรือต้องรับผิดชอบงานมากกว่าที่ตนได้รับมอบหมาย ความเสียสละจึงเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4.1 ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4.2 สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4.3 คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ

### องค์ประกอบย่อย 3.5 มีเป้าหมายในการทำงาน

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องมีเป้าหมายในการทำงานเนื่องจากบุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานแล้วนั้นทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5.1 กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5.2 คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5.3 พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนเอง

องค์ประกอบย่อย 3.6 มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรควรมีความยืดหยุ่นในการทำงานเนื่องจากการทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นบางครั้งการทำงานก็ไม่ได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้เสมอไป เพราะการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเกิดขึ้นจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรนั้นต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงานด้วย โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6.1 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6.2 สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6.3 สามารถทำงานนอกสถานที่ได้

องค์ประกอบย่อย 3.7 มีสุขภาพแข็งแรง

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรควรมีสุขภาพแข็งแรงเนื่องจากการทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นงานที่นอกจากต้องใช้ความคิดแล้วยังต้องใช้ร่างกายด้วยบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรดูแลสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงอยู่เสมอเพราะงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นเป็นงานที่จัดติดต่อกันหลายวัน บุคลากรต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงานทุกวัน โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.7.1 ออกกำลังกายสม่ำเสมอ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.7.2 สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.7.3 ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงาน

องค์ประกอบย่อย 3.8 มีความมั่นใจในตัวเอง

ในส่วนนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าในการทำงานในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรควรมีความมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองแล้วทำให้สามารถทำงานด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและส่งผลให้งานที่ทำนั้นมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความมั่นใจในตัวเองยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับคนรอบข้างได้อีกด้วย เมื่อมีความเชื่อมั่นในบุคลากรและอาจทำให้มีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรตามมาอีกด้วย โดยสามารถพิจารณาถึงดัชนีขององค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ได้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.8.1 มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.8.2 กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.8.3 ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท

สรุปได้ว่ารูปแบบแนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ สามารถนำมาพัฒนาเป็นองค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประเด็นสำคัญจากการวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึกในเรื่องเกี่ยวกับองค์ประกอบหลักองค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สามารถสังเคราะห์ได้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย 69 ตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้
1. ด้านความรู้	1.1 ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า	รู้และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
		รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
		รู้จักอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
	1.2 เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การ	รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์การ
		รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์การ
		รู้ว่าองค์การอยู่ในส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
	1.3 ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง	สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์
		สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ
		สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้
	1.4 ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ	รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง
		สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้
		สามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในการงานที่ทำได้
	1.5 ความรู้ความเข้าใจลูกค้า	สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้
		พยายามเข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า
		สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ตารางที่ 37 แนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ  
การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้
1. ด้านความรู้	1.6 ความรู้ด้านข้อมูล ข่าวสารของ อุตสาหกรรม	รู้ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม
		ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญใน อุตสาหกรรม
		ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มี ผลกระทบต่อองค์การ
2. ด้านทักษะ	2.1 ทักษะการคิด วิเคราะห์	สามารถสรุปประเด็นสำคัญกระบวนการ ทำงานได้
		เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้
		ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน
	2.2 ทักษะการสื่อสาร	มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่
		มีเนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุม
		มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ
	2.3 ทักษะการทำงาน เป็นทีม	ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงาน
		มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน
		สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน
	2.4 ทักษะการ ประสานงาน	ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์
		พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง
		เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน
	2.5 ทักษะภาษา ต่างประเทศ	สามารถฟังภาษาอังกฤษได้
		สามารถพูดภาษาอังกฤษได้
		สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้
2.6 ทักษะการใช้ เครื่องมือทาง เทคโนโลยี	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการ สืบค้นข้อมูลได้	
	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการ สื่อสารได้	
	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการ เสนองานได้	



ตารางที่ 37 แนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ  
การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้
2. ด้านทักษะ	2.7 ทักษะความคิดสร้างสรรค์	สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์กรได้
		สามารถคิดแบบบูรณาการได้
		ชอบเรียนรู้รับ และฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ
	2.8 ทักษะการบริการ	สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้
		ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ
		ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ
	2.9 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	นำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้
		มีสติในการแก้ไขปัญหา
		วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือปัญหาได้
3. ด้านคุณสมบัติ	3.1 มีความอดทนในการทำงาน	สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดัน
		อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย
		อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
	3.2 มีความซื่อสัตย์	เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก
		ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง
		มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
	3.3 มีความรับผิดชอบ	เป็นคนตรงต่อเวลา
		เป็นคนรักษาคำพูด
		ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด
	3.4 มีความเสียสละ	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้
		สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้
		คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ
	3.5 มีเป้าหมายในการทำงาน	กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
		คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ
		พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนเอง

ตารางที่ 37 แนวโน้มขององค์ประกอบของตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้
3. ด้านคุณสมบัติ	3.6 มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์
		สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น
		สามารถทำงานนอกสถานที่ได้
	3.7 มีสุขภาพแข็งแรง	ออกกำลังกายสม่ำเสมอ
		สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
		ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงาน
	3.8 มีความมั่นใจในตัวเอง	มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
		กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ
		ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท

## 2.2 เทคนิคการวิจัยอนาคตรอบที่ 2

ในส่วนของผลการวิจัยอนาคตรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้สรุปแนวโน้มองค์ประกอบของสมรรถนะหลักหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิจัยเอกสาร จากนั้นนำมาสังเคราะห์แต่ละองค์ประกอบเป็นตัวบ่งชี้ เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามรายการประเมินองค์ประกอบของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 17 คนตอบแบบสอบถามเมื่อได้ผลของแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำผลที่ได้มาหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยควอไทล์ (Intrequatile Range or Q3-Q1) เป็นรายชื่อ เพื่อพิจารณาคัดเลือกรายการประเมินที่เหมาะสมในการพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยคัดเลือกจากแนวโน้มที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 จากผลการศึกษาได้องค์ประกอบและรายการประเมินดังนี้

### 2.2.1 แนวโน้มองค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าแนวโน้ม ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้ มีโอกาสเป็นไปได้จริงทุกข้อประเมิน โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 1 ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า				
1	รู้และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	4.14	1.10	เหมาะสม
2	รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	4.16	1.16	เหมาะสม
3	รู้จักอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	4.83	1.06	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 2 เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร				
4	รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์กร	4.45	1.18	เหมาะสม
5	รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร	4.65	1.00	เหมาะสม
6	รู้ว่าองค์กรอยู่ในส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	4.83	1.06	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 3 ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง				
7	สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์	4.31	1.05	เหมาะสม
8	สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ	4.65	1.00	เหมาะสม
9	สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้	4.85	0.82	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 4 ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ				
10	รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง	4.14	1.10	เหมาะสม
11	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้	4.37	1.10	เหมาะสม
12	สามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในงานที่ทำได้	4.85	0.82	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 5 ความรู้ความเข้าใจลูกค้า				
13	สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้	4.85	0.82	เหมาะสม
14	พยายามเข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า	4.58	1.29	เหมาะสม
15	สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.53	0.96	เหมาะสม

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้ (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 6 ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม				
16	รู้ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม	4.83	1.06	เหมาะสม
17	ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรม	4.31	1.05	เหมาะสม
18	ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์กร	4.83	1.06	เหมาะสม

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความรู้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยค่าความเหมาะสมจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 ทุกตัวบ่งชี้ ถือว่าทุกตัวบ่งชี้มีความเหมาะสม

#### 2.2.2 แนวโน้มองค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าแนวโน้ม ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ มีโอกาสเป็นไปได้จริงทุกข้อประเมิน โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 มีรายละเอียดดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDJR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะ		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 1 ทักษะการคิดวิเคราะห์				
19	สามารถสรุปประเด็นสำคัญกระบวนการทำงานได้	4.58	1.29	เหมาะสม
20	เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้	4.37	1.10	เหมาะสม
21	ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน	4.58	1.29	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 2 ทักษะการสื่อสาร				
22	มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่	4.65	1.00	เหมาะสม
23	มีเนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุม	4.20	1.24	เหมาะสม
24	มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ	4.58	1.29	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 3 ทักษะการทำงานเป็นทีม				
25	ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.03	1.36	เหมาะสม
26	มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน	4.37	1.10	เหมาะสม
27	สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.16	1.16	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 4 ทักษะการประสานงาน				
28	ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.20	1.24	เหมาะสม
29	พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง	4.58	1.29	เหมาะสม
30	เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน	4.45	1.05	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 5 ทักษะภาษาต่างประเทศ				
31	สามารถฟังภาษาอังกฤษได้	4.53	0.96	เหมาะสม
32	สามารถพูดภาษาอังกฤษได้	4.53	0.96	เหมาะสม
33	สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้	4.53	0.96	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 6 ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี				
34	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้	4.58	1.29	เหมาะสม
35	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้	4.03	1.36	เหมาะสม
36	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้	4.14	1.10	เหมาะสม

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะ		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 7 ทักษะความคิดสร้างสรรค์				
37	สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์กร ได้	4.31	1.05	เหมาะสม
38	สามารถคิดแบบบูรณาการได้	4.58	1.29	เหมาะสม
39	ชอบเรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เสมอ	4.01	1.13	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 8 ทักษะการบริการ				
40	สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของ ผู้รับบริการได้	4.03	1.36	เหมาะสม
41	ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ	4.58	1.29	เหมาะสม
42	ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ	4.20	1.24	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 9 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า				
43	นำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางใน การแก้ไขปัญหาได้	4.20	1.24	เหมาะสม
44	มีสติในการแก้ไขปัญหา	4.37	1.10	เหมาะสม
45	วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือปัญหาได้	4.45	1.18	เหมาะสม

จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านทักษะ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยค่าความเหมาะสมจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 ทุกตัวบ่งชี้ ถือว่าทุกตัวบ่งชี้มีความเหมาะสม

### 2.2.3 แนวโน้มองค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านคุณสมบัติ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าแนวโน้ม ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านคุณสมบัติ มีโอกาสเป็นไปได้จริงทุกข้อประเมิน โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 มีรายละเอียดดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์กรประกอบหลักที่ 2 ด้านคุณสมบัติ

องค์กรประกอบที่ 3 คุณสมบัติ		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 1 มีความอดทนในการทำงาน				
46	สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดัน	4.03	1.36	เหมาะสม
47	อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย	4.58	1.29	เหมาะสม
48	อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	4.20	1.24	เหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 2 มีความซื่อสัตย์				
49	เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก	4.01	1.13	เหมาะสม
50	ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง	4.31	1.05	เหมาะสม
51	มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	4.14	1.10	เหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 3 มีความรับผิดชอบ				
52	เป็นคนตรงต่อเวลา	4.03	1.36	เหมาะสม
53	เป็นคนรักษาคำพูด	4.20	1.24	เหมาะสม
54	ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด	4.58	1.29	เหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 4 มีความเสียสละ				
55	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้	4.14	1.10	เหมาะสม
56	สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้	4.85	0.82	เหมาะสม
57	คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ	4.16	1.16	เหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 5 มีเป้าหมายในการทำงาน				
58	กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	4.37	1.10	เหมาะสม
59	คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ	4.01	1.13	เหมาะสม
60	พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนเอง	4.20	1.24	เหมาะสม
องค์กรประกอบย่อยที่ 6 มีความยืดหยุ่นในการทำงาน				
61	สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์	4.58	1.29	เหมาะสม
62	สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น	4.03	1.36	เหมาะสม
63	สามารถทำงานนอกสถานที่ได้	4.58	1.29	เหมาะสม

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านคุณสมบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 3 คุณสมบัติ		มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 7 มีสุขภาพแข็งแรง				
64	ออกกำลังกายสม่ำเสมอ	4.16	1.16	เหมาะสม
65	สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ	4.14	1.10	เหมาะสม
66	ตรวจสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงาน	4.20	1.24	เหมาะสม
องค์ประกอบย่อยที่ 8 มีความมั่นใจในตัวเอง				
67	มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	4.53	0.96	เหมาะสม
68	กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ	4.14	1.10	เหมาะสม
69	ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท	4.58	1.29	เหมาะสม

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม EDFR รอบ 2 องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านคุณสมบัติ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยค่าความเหมาะสมจากค่ามัธยฐานที่ได้มากกว่า 3.5 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 ทุกตัวบ่งชี้ถือว่าทุกตัวบ่งชี้มีความเหมาะสม

2.3 การประยุกต์เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อประเมินผลตัวบ่งชี้ตามค่าคะแนน Cohen's Kappa Statistic

เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลเชิงสถิติของการวัดความสอดคล้องกันระหว่างแหล่งข้อมูล 2 แหล่งที่แตกต่างกัน เรียกว่าผู้ประเมินคือกลุ่ม นักวิชาการที่เชี่ยวชาญด้านธุรกิจ ด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการ จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 2 คน ค่าสถิติที่ได้เป็นอัตราส่วนของความน่าจะเป็น โดยเมื่อ  $H_0$  (มีค่าความเป็นอิสระต่อกัน) เป็นจริงเท่ากับว่ามีความน่าจะเป็นสูงสุด โดยมีสมการ  $KE = P(A) - P(E) / 1 - P(E)$  โดยมีค่าสถิติที่อธิบาย คือ

$P(A)$  = ค่าสัดส่วนที่ K Raters ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน

$P(E)$  = ค่าสัดส่วนที่ K Raters ที่มีความเห็นสอดคล้องกันโดยบังเอิญ (By Vhance)

$K = 1$  ถ้ามีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์

$K = 0$  ถ้ามีความเห็นไม่สอดคล้องกัน



โดยมีหลักของการตีความหลักสถิติ คือ (Viera & Garrett, 2005)

<0 = ไม่สอดคล้อง

0.01 – 0.20 = สอดคล้องน้อยมาก

0.21 – 0.40 = สอดคล้องน้อย

0.41 – 0.60 = สอดคล้องปานกลาง

0.61 – 0.80 = สอดคล้องมาก

0.81 – 0.99 = สอดคล้องมากที่สุด

โดยมีระดับของความสอดคล้องของข้อความที่ระดับ 1-5 คือ

ระดับ 5 มีความสอดคล้องมากที่สุด

ระดับ 4 มีความสอดคล้องมาก

ระดับ 3 มีความสอดคล้องปานกลาง

ระดับ 2 มีความสอดคล้องน้อย

ระดับ 1 มีความสอดคล้องน้อยที่สุด

โดยมีสถิติเรียงลำดับข้อ โดยสามารถสรุปค่าสถิติได้ดังตาราง Cohen's Kappa

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ Cohen's Kappa

ตัวปั้งชี้	ระดับของความสอดคล้อง					Zj
	5	4	3	2	1	
1	5	-	-	-	-	1.00
2	5	-	-	-	-	1.00
3	4	1	-	-	-	0.60
4	5	-	-	-	-	1.00
5	4	1	-	-	-	0.60
6	4	1	-	-	-	0.60
7	1	4	-	-	-	0.60
8	-	5	-	-	-	1.00
9	4	1	-	-	-	0.60
10	3	2	-	-	-	0.40
11	5	-	-	-	-	1.00
12	5	-	-	-	-	1.00
13	4	1	-	-	-	0.60
14	4	1	-	-	-	0.60
15	5	-	-	-	-	1.00
16	-	1	4	-	-	0.60
17	1	4	-	-	-	0.60

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ Cohen's Kappa (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ระดับของความสอดคล้อง					Zj
	5	4	3	2	1	
18	4	-	1	-	-	0.60
19	5	-	-	-	-	1.00
20	5	-	-	-	-	1.00
21	5	-	-	-	-	1.00
22	4	1	-	-	-	0.60
23	5	-	-	-	-	1.00
24	5	-	-	-	-	1.00
25	4	1	-	-	-	0.60
26	5	-	-	-	-	1.00
27	-	5	-	-	-	1.00
28	5	-	-	-	-	1.00
29	3	2	-	-	-	0.40
30	5	-	-	-	-	1.00
31	5	-	-	-	-	1.00
32	5	-	-	-	-	1.00
33	5	-	-	-	-	1.00
34	5	-	-	-	-	1.00
35	5	-	-	-	-	1.00
36	5	-	-	-	-	1.00
37	5	-	-	-	-	1.00
38	5	-	-	-	-	1.00
39	5	-	-	-	-	1.00
40	4	1	-	-	-	0.60
41	5	-	-	-	-	1.00
42	5	-	-	-	-	1.00
43	5	-	-	-	-	1.00
44	5	-	-	-	-	1.00
45	4	1	-	-	-	0.60
46	5	-	-	-	-	1.00
47	5	-	-	-	-	1.00
48	5	-	-	-	-	1.00

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ Cohen's Kappa (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ระดับของความสอดคล้อง					Zj
	5	4	3	2	1	
49	4	1	-	-	-	0.60
50	4	1	-	-	-	0.60
51	4	1	-	-	-	0.60
52	5	-	-	-	-	1.00
53	5	-	-	-	-	1.00
54	5	-	-	-	-	1.00
55	5	-	-	-	-	1.00
56	4	1	-	-	-	0.60
57	3	2	-	-	-	0.40
58	5	-	-	-	-	1.00
59	1	4	-	-	-	0.60
60	4	1	-	-	-	0.60
61	4	-	1	-	-	0.60
62	3	2	-	-	-	0.40
63	2	3	-	-	-	0.40
64	-	4	1	-	-	0.60
65	4	1	-	-	-	0.60
66	-	5	-	-	-	1.00
67	4	1	-	-	-	0.60
68	-	1	4	-	-	0.60
69	-	1	4	-	-	0.60
รวม	268	62	15	-	-	P(A) = 0.820
Pi	0.777	0.180	0.043	-	-	P(E) = 0.638

จากตารางที่ 41 พบว่า

$$P(A) \text{ มีค่า} = 0.820$$

$$P(E) \text{ มีค่า} = 0.638$$

นำมาเข้าสมการ

$$KE = P(A) - P(E) / 1 - P(E)$$

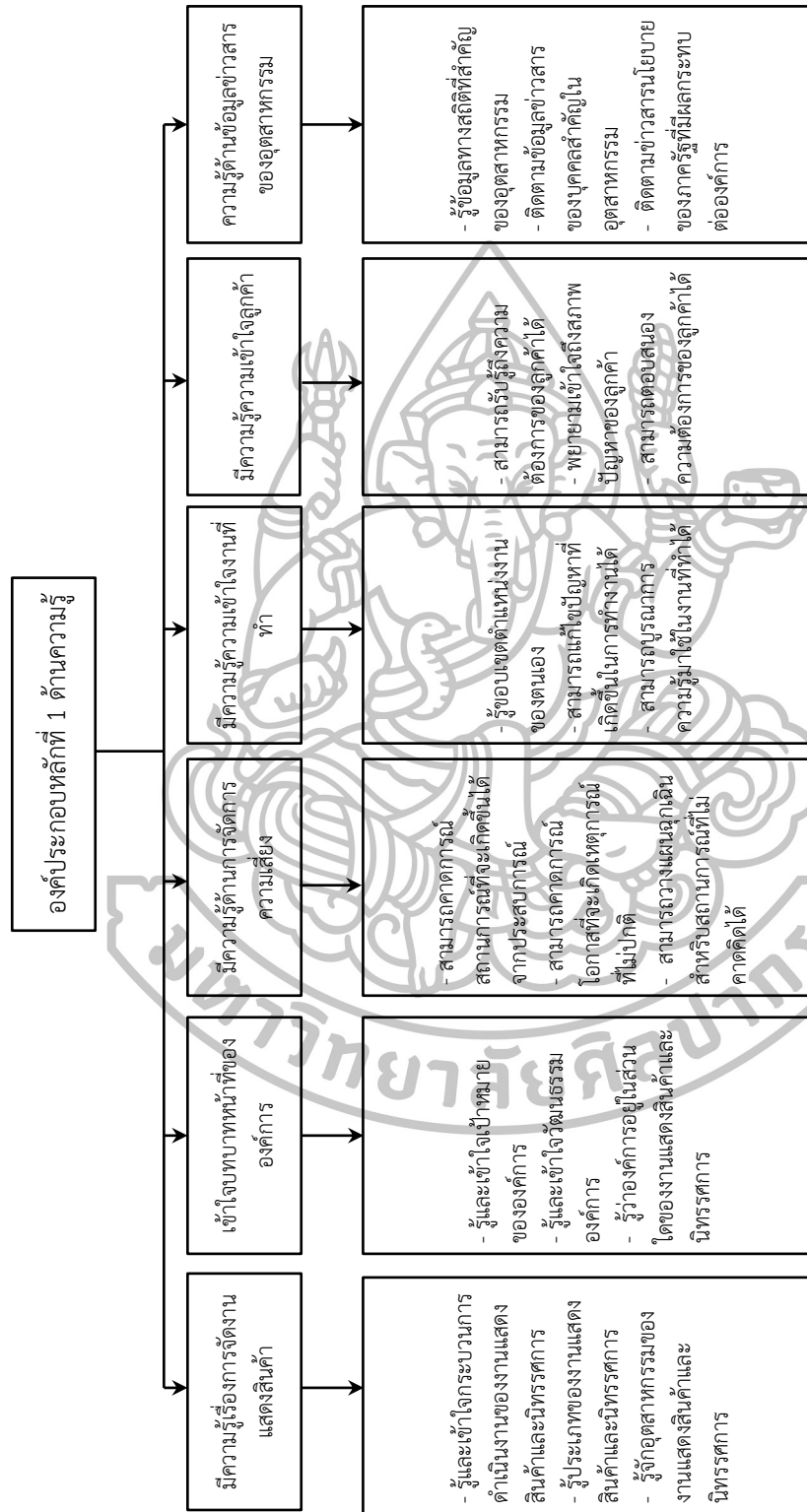
$$KE = 0.820 - 0.638 / 1 - 0.638$$

$$= 0.182/0.362$$

$$= 0.502$$

จากผลการประเมิน Cohen's Kappa ทั้ง 69 ตัวบ่งชี้ พบว่ามีความสอดคล้องของผู้ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสถิติ Cohen's Kappa 0.502 แสดงให้เห็นว่าผลการประเมินสามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถแสดงตัวบ่งชี้ องค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะแต่ละด้านได้ดังภาพต่อไปนี้

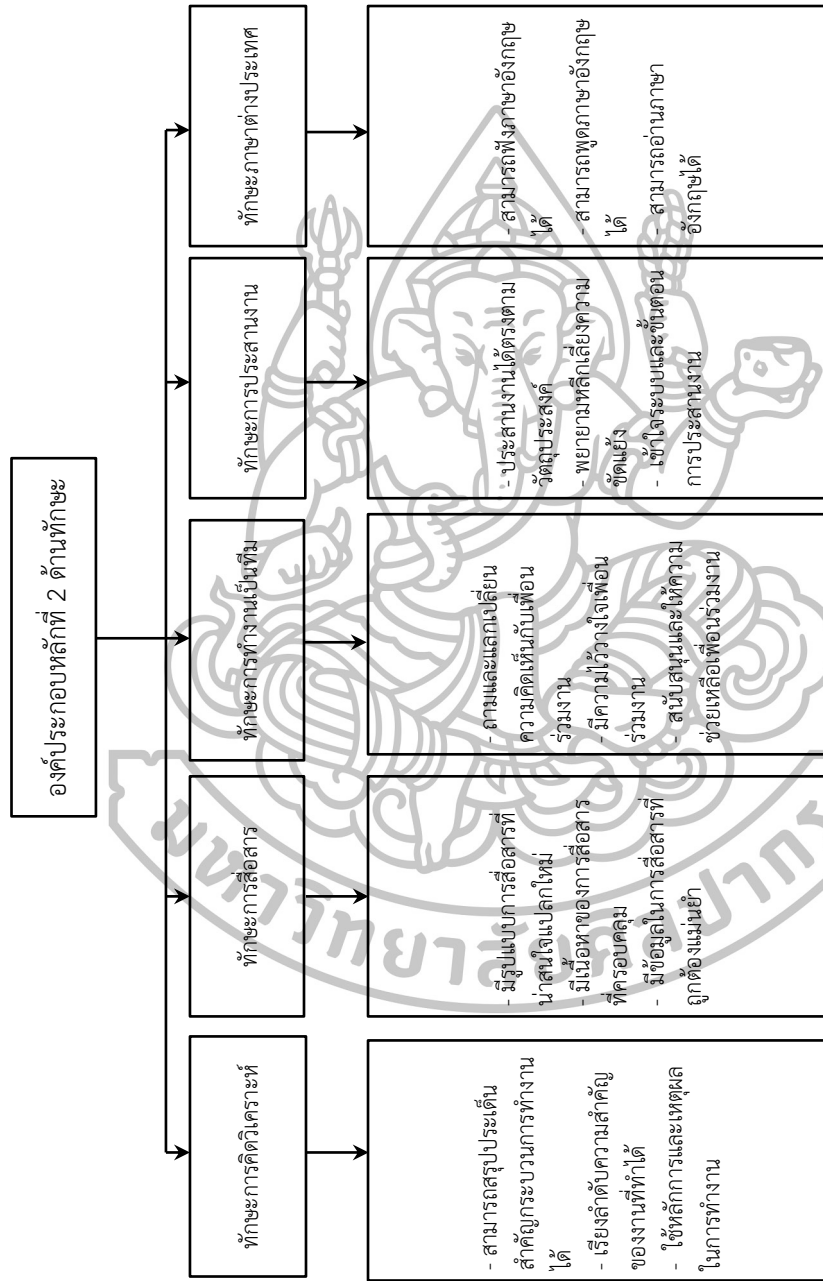




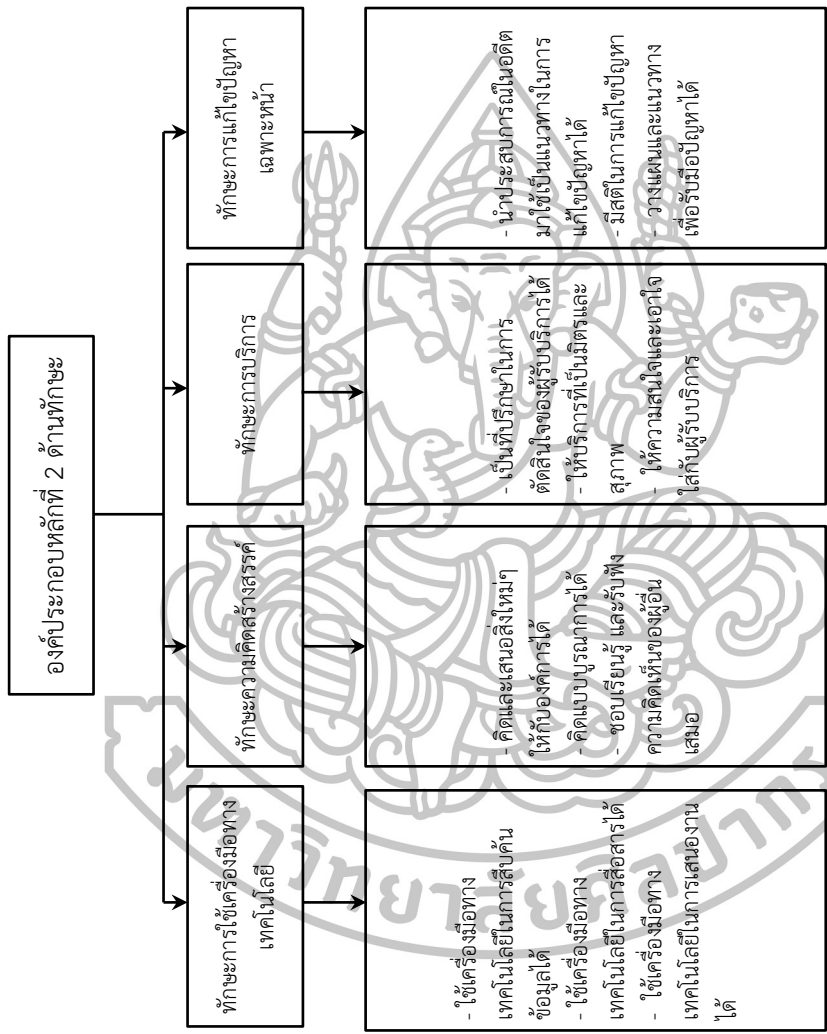
ภาพที่ 20 ตัวอย่างและองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านความรู้

จากภาพที่ 20 แสดงตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านความรู้ โดย องค์ประกอบย่อยความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ รู้และเข้าใจ กระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้า รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ รู้จัก อุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ องค์ประกอบย่อยเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์การ รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์การ รู้ว่า องค์การอยู่ในส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ องค์ประกอบย่อยความรู้ด้านการจัดการ ความเสี่ยงประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่ คาดคิด องค์ประกอบย่อยความรู้ความเข้าใจงานที่ทำประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ รู้ขอบเขตตำแหน่ง งานของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ สามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในการงานที่ ทำได้ องค์ประกอบย่อยความรู้ความเข้าใจลูกค้าประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้ พยายามเข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ องค์ประกอบย่อยความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ รู้ ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรม ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์การ





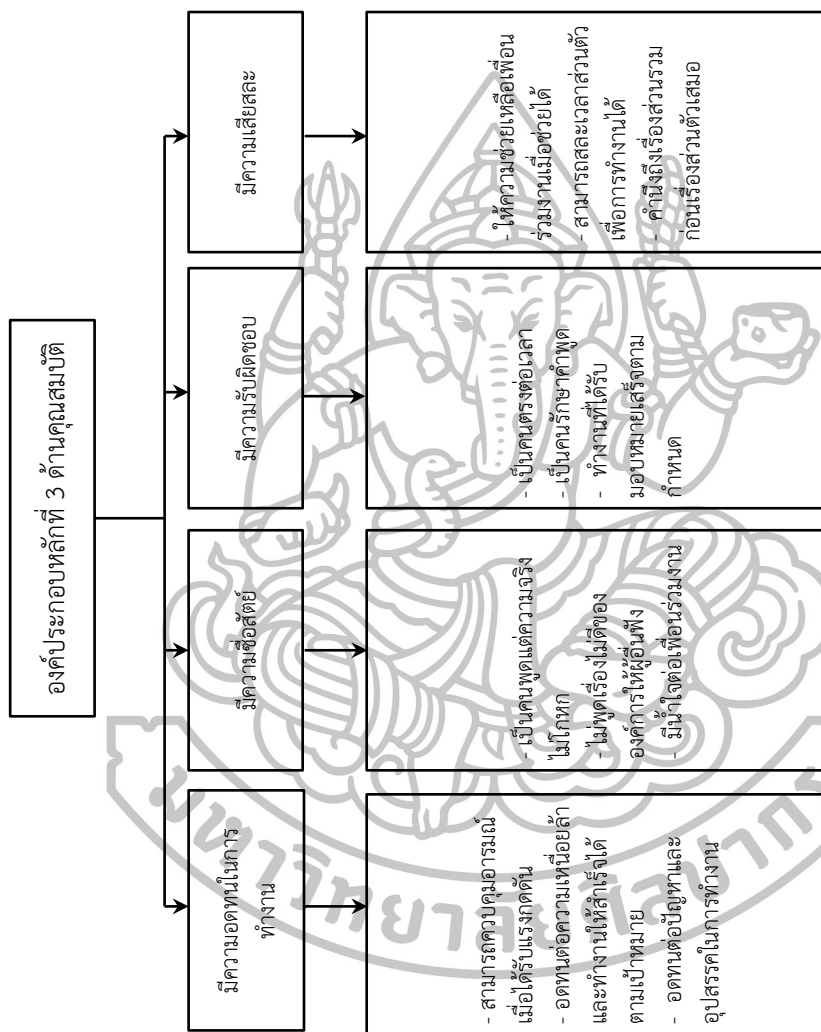
ภาพที่ 21 ตัวอย่างองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านทักษะ



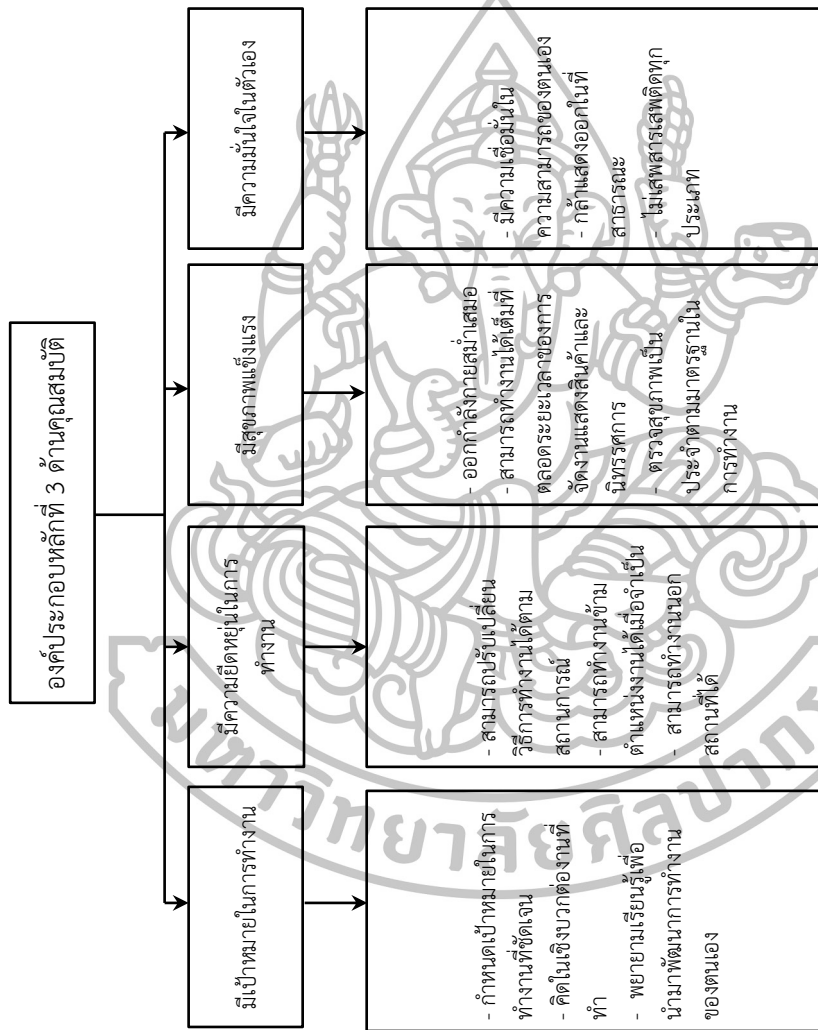
ภาพที่ 21 ตัวอย่างและองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านทักษะ (ต่อ)



จากภาพที่ 21 แสดงตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านทักษะ โดย องค์ประกอบย่อยการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถสรุปประเด็นสำคัญ กระบวนการทำงานได้ เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้ ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน องค์ประกอบย่อยการสื่อสารประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่ มี เนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุม มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ องค์ประกอบย่อยการ ทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีความ ไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบย่อยการ ประสานงานประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ พยายามหลีกเลี่ยง ความขัดแย้ง เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน องค์ประกอบย่อยภาษาต่างประเทศ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถฟังภาษาอังกฤษได้ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ สามารถอ่าน ภาษาอังกฤษได้ องค์ประกอบย่อยการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถ ใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้ สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้ สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้ องค์ประกอบย่อยความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์กรได้ สามารถคิดแบบบูรณา การได้ ชอบเรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ องค์ประกอบย่อยการบริการประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้ ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ ให้ ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ องค์ประกอบย่อยการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ นำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ มีสติในการแก้ไขปัญหา วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือปัญหาได้



ภาพที่ 22 ตัวอย่างและองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ



ภาพที่ 22 ตัวอย่างและองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ (ต่อ)

จากภาพที่ 22 แสดงตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ โดย องค์ประกอบย่อยความอดทนในการทำงานประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อ ได้รับแรงกดดัน อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย อดทนต่อปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน องค์ประกอบย่อยความซื่อสัตย์ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบย่อยความ รับผิดชอบประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนรักษาคำพูด ทำงานที่ได้รับ มอบหมายเสร็จตามกำหนด องค์ประกอบย่อยความเสียสละประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ให้ความ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้ สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้ คำนึงถึงเรื่องส่วนรวม ก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ องค์ประกอบย่อยเป้าหมายในการทำงานประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ กำหนด เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน ของตนเอง องค์ประกอบย่อยความยืดหยุ่นในการทำงานประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ สามารถ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์ สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น สามารถ ทำงานนอกสถานที่ได้ องค์ประกอบย่อยสุขภาพแข็งแรงประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ออกกำลังกาย สม่ำเสมอ สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของงาน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานใน การทำงาน องค์ประกอบความมั่นใจในตัวเองประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ มีความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท



## บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา  
(Research and Development: R&D) ในการดำเนินการวิจัย โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน  
(Mixed Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัด  
งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่  
อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 3) พัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วย  
องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและ  
นิทรรศการ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้วิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์  
องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและ  
นิทรรศการ โดยผลการวิจัยเอกสารผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารโดยการสังเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวกับการ  
พัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงาน ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ  
การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อให้ได้ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะแรงงาน ในห่วงโซ่  
อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านความรู้ ด้าน  
ทักษะ และด้านคุณสมบัติ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญทำได้ 23  
องค์ประกอบย่อย ได้แก่

ด้านความรู้แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ  
แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบย่อย คือ 1) มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยความรู้  
ในเรื่องนี้ ประกอบด้วย รู้และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ รู้  
ประเภทของงานแสดงสินค้าประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และรู้จักอุตสาหกรรมของ  
งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 2) เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การโดยความรู้ในเรื่องนี้  
ประกอบด้วย รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์การ รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์การ และรู้ว่าองค์การอยู่ใน  
ส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 3) ความรู้เรื่องการจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย  
สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิด  
เหตุการณ์ที่ไม่ปกติ และสามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ 4) ความรู้ความ  
เข้าใจงานที่ทำโดยความรู้ในเรื่องนี้ประกอบด้วย รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง สามารถแก้ไข  
ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ และสามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในงานที่ทำได้ 5) ความรู้ความ  
เข้าใจลูกค้าโดยความรู้ในเรื่องนี้ประกอบด้วย สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้ พยายาม  
เข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ 6) ความรู้ด้าน

ข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมโดยความรู้ในเรื่องนี้ประกอบด้วย รู้ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรม และติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์กร

ด้านทักษะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แบ่งเป็น 9 องค์ประกอบย่อย คือ 1) ทักษะการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วย สามารถสรุปประเด็นสำคัญ กระบวนการทำงานได้ เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้ และใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน 2) ทักษะการสื่อสารประกอบด้วย มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่ มีเนื้อหาของ การสื่อสารที่ครอบคลุม และมีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ 3) ทักษะการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน และสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 4) ทักษะการประสานงานประกอบด้วย ประสานงาน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และเข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน 5) ทักษะภาษาต่างประเทศประกอบด้วย สามารถฟังภาษาอังกฤษได้ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ และสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ 6) ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีประกอบด้วย สามารถใช้ เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้ สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้ และสามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้ 7) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์กรได้ สามารถคิดแบบบูรณาการได้ และชอบเรียนรู้และรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ 8) ทักษะการบริการประกอบด้วย สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจ ของผู้รับบริการได้ ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ และให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ 9) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าประกอบด้วย สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้ ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ และให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ

ด้านคุณสมบัติแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แบ่งเป็น 8 องค์ประกอบย่อย คือ 1) มีความอดทนในการทำงานประกอบด้วย สามารถควบคุม อารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดัน อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย และอดทน ต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 2) มีความซื่อสัตย์ประกอบด้วย เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน 3) มีความรับผิดชอบประกอบด้วย เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนรักษาคำพูด และทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด 4) มีความ เสียสละประกอบด้วย ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้ สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้ และคำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ 5) มีเป้าหมายในการทำงานประกอบด้วย กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ และพยายามเรียนรู้เพื่อนำมา พัฒนาการทำงาน 6) มีความยืดหยุ่นในการทำงานประกอบด้วย สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ ตามสถานการณ์ สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น และสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ 7) มีสุขภาพแข็งแรงประกอบด้วย ออกกำลังกายสม่ำเสมอ สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และตรวจสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงาน 8) มีความมั่นใจในตัวเองประกอบด้วย มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง กล้าแสดงออกในที่ สาธารณะ และไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท

และจากองค์ประกอบย่อยที่ได้นั้นได้นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบโดยผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการณ์เข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 2) ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ และ 3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในส่วนของข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการณ์เข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในองค์กรที่มีจำนวน 50-300 คน มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงาน 2-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อขายสินค้าและบริการ เดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยรถของบริษัท รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากอินเทอร์เน็ต ในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการพักอาศัยที่โรงแรม ในอนาคตมีโอกาสเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการอีก ประเภทงานแสดงสินค้าที่ชอบและคิดว่าเหมาะสมกับประเทศไทยคืองานแบบผสม สถานที่จัดงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ อิมแพ็ค เมืองทองธานี โดยมีระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในแต่ละครั้งที่ 4-5 วัน

ในส่วนของลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการพบว่า ในด้านความรู้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องของการมีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้ามาเป็นอันดับแรก มีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 27.94 ในด้านทักษะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องของการสื่อสารมาเป็นอันดับแรกสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 12.84 ในด้านคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับการมีความรับผิดชอบมาเป็นอันดับแรกสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 14.94

ในส่วนของผลการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการพบว่า ในด้านความรู้ชุดคุณลักษณะที่เหมาะสมที่สุดคือ มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า มีความรู้และเข้าใจบทบาทขององค์กร มีความรู้เรื่องการจัดการความเสี่ยง มีความเข้าใจงาน มีความเข้าใจลูกค้า และมีความรู้ข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรม ในด้านทักษะชุดคุณลักษณะที่เหมาะสมที่สุดคือมีทักษะการคิดวิเคราะห์ มีทักษะการสื่อสาร มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีทักษะการประสานงาน มีทักษะภาษาต่างประเทศ มีทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี มีทักษะความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการบริการ และมีทักษะการแก้ไขปัญหา ในด้านคุณสมบัติชุดคุณลักษณะที่เหมาะสมที่สุด คือ มีความอดทนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มีเป้าหมายในการทำงาน มีความยืดหยุ่น มีสุขภาพแข็งแรง และมีความมั่นใจในตัวเอง

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้วยเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต  
(EDFR)

หลังจากที่ได้ผลของการวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์องค์ประกอบ  
รวมแล้วผู้วิจัยนำผลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลัก 23  
องค์ประกอบย่อย 69 ตัวบ่งชี้ และนำแบบสอบถามที่ได้มาสร้างเป็นร่างตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักของ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความ  
สอดคล้องของตัวบ่งชี้ พบว่าทุกตัวบ่งชี้มีค่าความเหมาะสมจากค่ามัธยฐานมากกว่า 3.5 และค่าพิสัยคว  
วอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 แสดงให้เห็นว่าทุกตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของ  
แรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ มีรายละเอียดดังนี้

#### ด้านความรู้

องค์ประกอบย่อยที่ 1 ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้ามีตัวบ่งชี้คือ 1) รู้และเข้าใจ  
กระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัย  
ระหว่างควอไทล์ 1.10 2) รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมี  
ค่ามัธยฐาน 4.16 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.16 3) รู้จักอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและ  
นิทรรศการมีค่ามัธยฐาน 4.83 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.06

องค์ประกอบย่อยที่ 2 เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การมีตัวบ่งชี้คือ 1) รู้และเข้าใจ  
เป้าหมายขององค์การมีค่ามัธยฐาน 4.45 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.18 2) รู้และเข้าใจ  
วัฒนธรรมองค์การมีค่ามัธยฐาน 4.65 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.00 3) รู้ว่าองค์การอยู่ในส่วน  
ใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีค่ามัธยฐาน 4.83 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.06

องค์ประกอบย่อยที่ 3 ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถ  
คาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์มีค่ามัธยฐาน 4.31 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอ  
ไทล์ 1.05 2) สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติมีค่ามัธยฐาน 4.65 และค่าค่าพิสัย  
ระหว่างควอไทล์ 1.00 3) สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้มีค่ามัธยฐาน  
4.85 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.82

องค์ประกอบย่อยที่ 4 ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำมีตัวบ่งชี้คือ 1) รู้ขอบเขตตำแหน่งงาน  
ของตนเองมีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 2) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น  
ในการทำงานได้มีค่ามัธยฐาน 4.37 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) สามารถบูรณาการ  
ความรู้มาใช้ในงานที่ทำได้มีค่ามัธยฐาน 4.85 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.82

องค์ประกอบย่อยที่ 5 ความรู้ความเข้าใจลูกค้ามีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถรับรู้ถึงความ  
ต้องการของลูกค้าได้มีค่ามัธยฐาน 4.85 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.82 2) พยายามเข้าใจถึง  
สภาพปัญหาของลูกค้ามีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 3) สามารถ  
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มีค่ามัธยฐาน 4.53 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.96

องค์ประกอบย่อยที่ 6 ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมตัวบ่งชี้คือ 1) รู้ข้อมูล  
ทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรมมีค่ามัธยฐาน 4.83 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.06 2) ติดตาม  
ข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรมมีค่ามัธยฐาน 4.31 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์



1.05 3) ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์การมีค่ามัธยฐาน 4.83 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.06

#### ด้านทักษะ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 ทักษะการคิดวิเคราะห์มีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถสรุปประเด็นสำคัญ กระบวนการทำงานได้มีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 2) เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้มีค่ามัธยฐาน 4.37 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงานมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29

องค์ประกอบย่อยที่ 2 ทักษะการสื่อสารมีตัวบ่งชี้คือ 1) มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจ แปลกใหม่มีค่ามัธยฐาน 4.65 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.00 2) มีเนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุมมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24 3) มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้อง แม่นยำมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29

องค์ประกอบย่อยที่ 3 ทักษะการทำงานเป็นทีมมีตัวบ่งชี้คือ 1) ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานมีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 2) มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานมีค่ามัธยฐาน 4.37 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมีค่ามัธยฐาน 4.16 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.16

องค์ประกอบย่อยที่ 4 ทักษะการประสานงานมีตัวบ่งชี้คือ 1) ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์มีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24 2) พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 3) เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงานมีค่ามัธยฐาน 4.45 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.05

องค์ประกอบย่อยที่ 5 ทักษะภาษาต่างประเทศมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถฟังภาษาอังกฤษได้มีค่ามัธยฐาน 4.53 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.96 2) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้มีค่ามัธยฐาน 4.53 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.96 3) สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้มีค่ามัธยฐาน 4.53 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.96

องค์ประกอบย่อยที่ 6 ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้มีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 2) สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้มีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 3) สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้มีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10

องค์ประกอบย่อยที่ 7 ทักษะความคิดสร้างสรรค์มีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์การได้มีค่ามัธยฐาน 4.31 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.05 2) สามารถคิดแบบบูรณาการได้มีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 3) ชอบเรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอมีค่ามัธยฐาน 4.01 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.13

องค์ประกอบย่อยที่ 8 ทักษะการบริการมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้มีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 2) ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 3) ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24

องค์ประกอบย่อยที่ 9 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้มีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24 2) ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพมีค่ามัธยฐาน 4.37 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการมีค่ามัธยฐาน 4.45 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.18

#### ด้านคุณสมบัตินี้

องค์ประกอบย่อยที่ 1 มีความอดทนในการทำงานมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดันมีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 2) อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 3) อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24

องค์ประกอบย่อยที่ 2 มีความซื่อสัตย์มีตัวบ่งชี้คือ 1) เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหกมีค่ามัธยฐาน 4.01 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.13 2) ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟังมีค่ามัธยฐาน 4.31 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.05 3) มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานมีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10

องค์ประกอบย่อยที่ 3 มีความรับผิดชอบมีตัวบ่งชี้คือ 1) เป็นคนตรงต่อเวลามีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 2) เป็นคนรักษาคำพูดมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24 3) ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29

องค์ประกอบย่อยที่ 4 มีความเสียสละมีตัวบ่งชี้คือ 1) ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้มีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 2) สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้มีค่ามัธยฐาน 4.85 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.82 3) คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอมีค่ามัธยฐาน 4.16 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.16

องค์ประกอบย่อยที่ 5 มีเป้าหมายในการทำงานมีตัวบ่งชี้คือ 1) คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอมีค่ามัธยฐาน 4.37 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 2) คิดในเชิงบวกต่อการทำงานที่ทำมีค่ามัธยฐาน 4.01 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.13 3) พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนเองมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24

องค์ประกอบย่อยที่ 6 มีความยืดหยุ่นในการทำงานมีตัวบ่งชี้คือ 1) สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์มีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29 2) สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็นมีค่ามัธยฐาน 4.03 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.36 3) สามารถทำงานนอกสถานที่ได้มีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29

องค์ประกอบย่อยที่ 7 มีสุขภาพแข็งแรงมีตัวบ่งชี้คือ 1) ออกกำลังกายสม่ำเสมอมีค่ามัธยฐาน 4.16 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.16 2) สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการมีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) ตรวจสุขภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงานมีค่ามัธยฐาน 4.20 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.24

องค์ประกอบย่อยที่ 8 มีความมั่นใจในตัวเองมีตัวบ่งชี้คือ 1) มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีค่ามัธยฐาน 4.53 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.96 2) กล้าแสดงออกในที่สาธารณะมีค่ามัธยฐาน 4.14 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.10 3) ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภทมีค่ามัธยฐาน 4.58 และค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.29

### อภิปรายผลการวิจัย

การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมไมซ์ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเจ้าของงานเป็นอย่างมาก โดยงานแสดงสินค้าและบริการนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค งานแสดงสินค้าแบบผสมผสาน โดยวัตถุประสงค์ของการจัดงานนั้นแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของงาน คือ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการจับคู่ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายให้เกิดการเจรจาทางธุรกิจ เพื่อให้ผู้ขายได้นำสินค้าและบริการที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เข้าสู่ตลาด งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์เพื่อขายสินค้าหรือระบายสินค้าของผู้จัดงานให้ผู้บริโภค โดยงานจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักคือ ผู้จัดการงาน ผู้จัดงาน และผู้เข้าชมงาน นอกจากนี้ยังมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญคือ ผู้รับเหมาช่วงภายในงานที่ถือเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจัดงานแสดงสินค้าให้ประสบความสำเร็จได้ โดยเมื่อมองธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการให้ เป็นห่วงโซ่อุปทานแล้วนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนของต้นน้ำเป็นผู้รับเหมาช่วงมีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการงาน ส่วนกลางน้ำเป็นผู้จัดงานมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในทุกส่วนของงานแสดงสินค้าตั้งแต่ก่อนเริ่มงานจนถึงหลังจากสิ้นสุดงาน และในส่วนของปลายน้ำได้แก่ผู้จัดงานมีหน้าที่นำสินค้าและบริการมาแสดงภายในงานเพื่อให้ผู้เข้าชมงานได้รับรู้ถึงสินค้าและบริการ

หากพิจารณาในส่วนของต้นน้ำของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการคือ ผู้รับเหมาช่วงมีหน้าที่รับผิดชอบส่วนงานที่ได้รับมอบหมายภายในงานแสดงสินค้านั้น ส่วนใหญ่แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงวางแผน ช่วงการปฏิบัติงาน และช่วงการประเมินผล โดยในช่วงการวางแผนนั้นเริ่มจากการติดต่อกับผู้จัดการงานในส่วนนี้ผู้ที่รับผิดชอบจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ต้องเข้าใจงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เข้าใจความต้องการของผู้จัดงาน มีทักษะการสื่อสาร มีทักษะการประสานงาน มีความมั่นใจในตัวเองและมีความรับผิดชอบ หลังจากนั้นเมื่อวางแผนการทำงานจำเป็นต้องใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจงาน และเมื่อเริ่มเข้าสู่ช่วงของการปฏิบัติงานแล้วต้องผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในเรื่องของการจัดงานแสดงสินค้า รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง สามารถจัดการความเสี่ยงได้ ในช่วงสุดท้ายเป็นช่วงของการประเมินผลผู้รับเหมาช่วงต้องทำความเข้าใจกับความคิดเห็นของผู้จัดงานและผู้เข้าชมงานจากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป สอดคล้องกับ Mercedes and Others (2013) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบัณฑิตและการจ้างงาน: ความต้องการของบริษัทและความรอบรู้ของบุคคล ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่ตลาดต้องการได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการจัดการข้อมูล ความสามารถในการทำงานคนเดียว แรงจูงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและวางแผน มีการพัฒนาดตนเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน การตัดสินใจ มนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การ

ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติ ความรู้พื้นฐานของอาชีพ ความรับผิดชอบในงาน การสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมและจริยธรรม

ทั้งนี้ในส่วนของกลางน้ำของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ คือ ผู้จัดการงานแสดงสินค้าและนิทรรศการแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ช่วงวางแผน ช่วงการขาย ช่วงการสร้างงาน และช่วงการประเมินผล โดยในช่วงการวางแผนนั้นเพื่อพัฒนารูปแบบงาน กำหนดเป้าหมาย และวางแนวทางของงาน ผู้ที่รับผิดชอบในส่วนนี้จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ต้องมีความรู้ในเรื่องงานแสดงสินค้า เข้าใจงานของตนเอง เข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้ข้อมูลและสถานการณ์ของอุตสาหกรรมที่จัดงาน มีทักษะการคิดวิเคราะห์ ต้องทำงานเป็นทีมได้ มีความคิดสร้างสรรค์ หลังจากวางแผนงานแล้วนั้นเข้าสู่ช่วงของการขายพื้นที่จัดงานและเชิญผู้เข้าร่วมงานและช่วงการสร้างงาน ในขั้นนี้ผู้รับผิดชอบต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ต้องมีความรู้เรื่องงานแสดงสินค้า เข้าใจบทบาทขององค์กร เข้าใจลูกค้า มีทักษะการสื่อสาร เข้าใจภาษาต่างประเทศ มีทักษะการบริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทำงานเป็นทีมได้ มีความอดทนในการทำงาน และมีความมั่นใจในตัวเอง ในช่วงของการประเมินผลผู้จัดการต้องประเมินความสำเร็จของงานจากผลตอบรับของผู้เข้าร่วมงาน และผู้เข้าชมงานเพื่อนำมาพัฒนาการจัดงานในครั้งต่อไป สอดคล้องกับ Nekrasova and Baeva (2015) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามปัจจัยของการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของแรงงานผลการศึกษพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต้องอยู่บนพื้นฐานของการให้ข้อเสนอแนะและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยต้องประยุกต์ใช้วิธีการแบบดั้งเดิมให้เข้ากับสถานการณ์และบริบทขององค์กรเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการพัฒนาของผลการปฏิบัติงานของแรงงาน ความเป็นมืออาชีพในการทำงานเป็นทีม และต้องสร้างการแข่งขันขึ้นในกลุ่มพนักงานเพื่อให้เกิดการแข่งขันให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดการความขัดแย้งที่ดีในกลุ่มของพนักงานด้วย

ในส่วนของปลายน้ำของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการคือ ผู้ออกงานแสดงสินค้าแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ช่วงวางแผน ช่วงการประสานงาน ช่วงการขาย และช่วงการประเมินผล เริ่มจากช่วงการวางแผนนั้นผู้ออกงานต้องศึกษาข้อมูลของตลาด และข้อมูลของการจัดงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจเข้าร่วมงาน บุคลากรในส่วนนี้ต้องมีคุณลักษณะสำคัญ คือ มีความรู้ในเรื่องงานแสดงสินค้า มีความเข้าใจลูกค้า รู้ข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม มีทักษะการคิดวิเคราะห์ ในช่วงของการประสานงานนั้นผู้ออกงานต้องประสานงานกับผู้จัดการเพื่อจองพื้นที่ในงาน ประสานงานกับบริษัทอีเวนต์เพื่อจัดบูธในวันออกงาน และประสานงานกับบริษัทขนส่งเพื่อขนส่งสินค้าย่างงานแสดงสินค้า บุคลากรในส่วนนี้ต้องมีคุณลักษณะสำคัญ คือ มีความรู้ในเรื่องงานแสดงสินค้า เข้าใจบทบาทขององค์กร เข้าใจงาน มีทักษะการประสานงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความรับผิดชอบ และมีความมั่นใจในตัวเอง ในช่วงของการขายนั้นเป็นช่วงของเวลาจัดงานแสดงสินค้าโดยภายในงานนั้นมีการเจรจาทางธุรกิจเพื่อให้เกิดการซื้อขายในอนาคตหรืออาจขายสินค้าและบริการภายในงานเลยขึ้นอยู่กับประเภทของงาน บุคลากรในส่วนนี้ต้องมีคุณลักษณะสำคัญ คือ ความเข้าใจลูกค้า ทักษะการสื่อสาร เข้าใจภาษาต่างประเทศ และมีความมั่นใจในตัวเอง หลังจากนั้นผู้ออกงานต้องประเมินผลของการจัดงานโดยอาจวัดจากยอดขายในปัจจุบันหรือยอดคำสั่งซื้อในอนาคต สอดคล้องกับ มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ได้ศึกษาเรื่องขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรร

หาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับ คือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การคิดสิ่งใหม่ การคิดเชิงกลยุทธ์ ความสามารถในการปรับตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ใฝ่เรียนรู้ การเป็นผู้นำในทีม ความสามารถในการใช้ภาษา ความมีจริยธรรม และคตินอกกรอบ

หากพิจารณาสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า และนิทรรศการประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะของ Spencer and Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง โดยสรุปว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นมีส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ ได้แก่ความรู้ และทักษะต่างๆ และส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า เป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ประกอบกับ Scott (1997) ที่ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่เชื่อมโยงกันและส่งผลกระทบต่องานหลักในตำแหน่งงาน นอกจากนี้ McClelland (1973) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน คือ ด้านความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ ด้านทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะเกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างชำนาญ ด้านความคิดส่วนตัว คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่คนอื่นเชื่อว่าเป็นตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ด้านแรงจูงใจ เจตคติ เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ทั้งนี้องค์ประกอบหลักของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้านความรู้มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) ความรู้ด้านการจัดงานแสดงสินค้า เนื่องจากความรู้ในด้านนี้ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน 2) ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์การเนื่องจากในการจัดงานแสดงสินค้านั้นประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย บุคลากรจึงจำเป็นต้องรู้ว่าองค์การหรือหน่วยงานของตนเองนั้นมีบทบาทอย่างไรในงาน 3) ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงเนื่องจากในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้ทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น 4) ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำนอกจากบุคลากรต้องเข้าใจบทบาทขององค์การแล้วยังต้องเข้าใจบทบาทและงานของตนเองด้วยถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดีจะส่งผลให้งานในภาพรวมดีขึ้นด้วย 5) ความรู้ความเข้าใจลูกค้าเนื่องจากแต่ละธุรกิจนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของตนการเข้าใจลูกค้าจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญสำหรับบุคลากรในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ 6) ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นแบ่งการจัดงานตามอุตสาหกรรมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้านั้นต้องมีความเข้าใจในอุตสาหกรรมของการจัดงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นภาพร จันทร์ฉาย และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

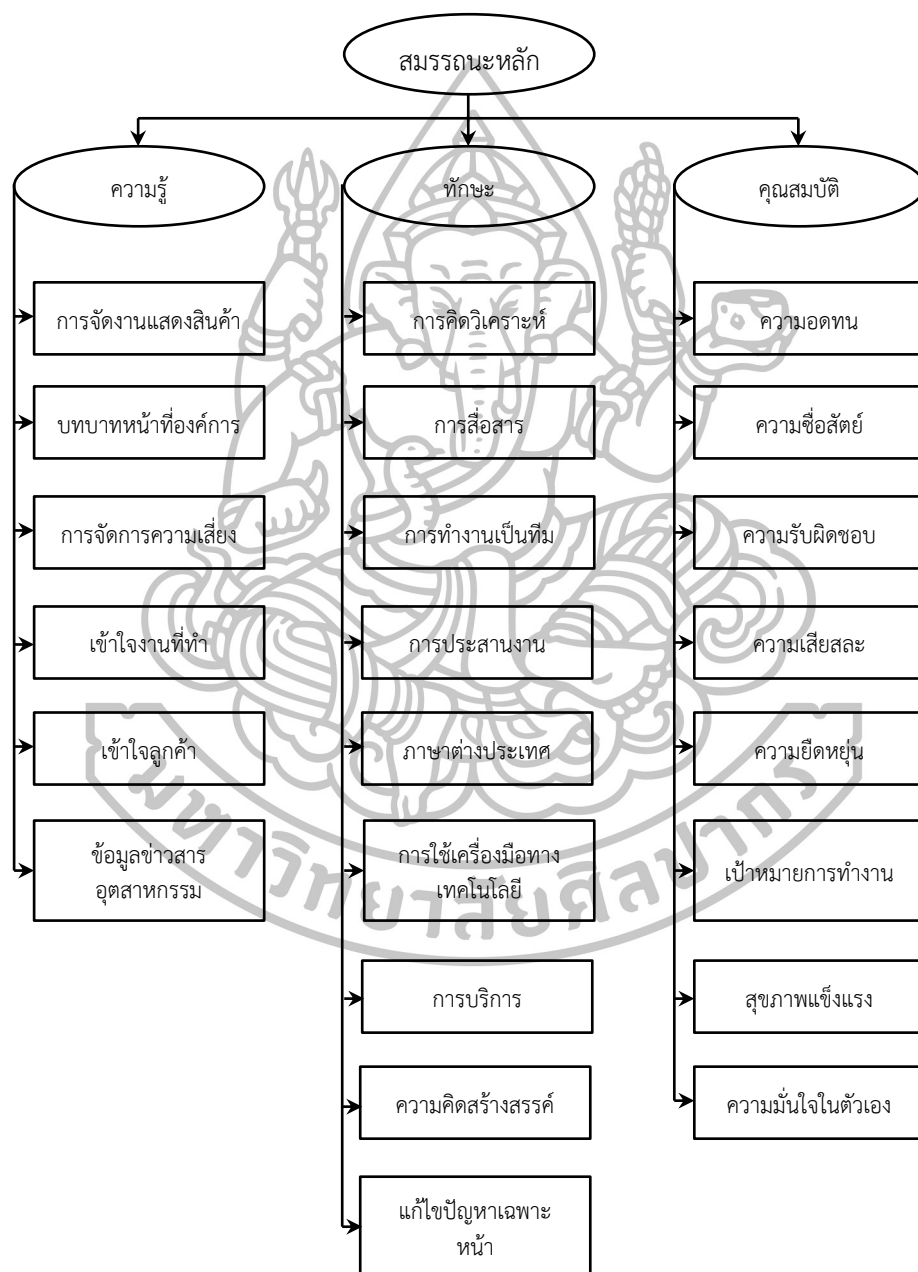
พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และ ความเข้าใจถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประกอบกับ กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้ด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รั้ววัฒนธรรมของประเทศในกลุ่มอาเซียน มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา และมีความรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน นอกจากนี้ Hui-Wen (2014) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบสมรรถนะเพื่อมืออาชีพในอุตสาหกรรม MICE ระดับนานาชาติ: วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น ผลการศึกษาพบว่า ในจำนวนสามสมรรถนะหลักสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญไมซ์มืออาชีพมีความสำคัญที่สุดประกอบด้วย ความรู้ความเชี่ยวชาญพื้นฐาน ทักษะการทำงานด้านไมซ์ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

หากมองถึงองค์ประกอบหลักของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้านความทักษะมีองค์ประกอบย่อย คือ 1) ทักษะการคิดวิเคราะห์ เนื่องจากการปฏิบัติงานในงานแสดงสินค้านั้นบุคลากรต้องสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้ 2) ทักษะการสื่อสารเนื่องจากในงานแสดงสินค้านั้นมีการเจรจาทางธุรกิจเกิดขึ้นการสื่อสารที่ดีทำให้การเจรจานั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ 3) ทักษะการทำงานเป็นทีมเนื่องจากการร่วมมือกันทำงานที่ดีส่งผลให้งานที่ได้นั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ทักษะการประสานงานเนื่องจากการประสานงานที่ดีนั้นทำให้การดำเนินงานต่างๆราบรื่น และลดข้อบกพร่องในการทำงาน 5) ทักษะภาษาต่างประเทศเนื่องจากในงานแสดงสินค้านั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะคนในประเทศเท่านั้นทำให้บุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าต่างประเทศได้ 6) ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นและการพัฒนาตลอดเวลาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจทำให้มีความสะดวกสบายในการทำธุรกิจมากขึ้น 7) ทักษะความคิดสร้างสรรค์เนื่องจากการคิดสิ่งใหม่นั้นสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ 8) ทักษะการบริการเนื่องจากการบริการที่ดีนั้นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 9) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของงานแสดงสินค้าทำให้สามารถเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลาบุคลากรต้องวางแผนรับมือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีนิตย์ มากแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร สสำรวจ ผลการศึกษาพบว่าด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ได้แก่ การติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ความเชี่ยวชาญเชิงลึกและเชิงกว้าง ด้านการบริการที่ดี ได้แก่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ การให้บริการเกินความคาดหวัง การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ การทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ความร่วมมือในการทำงานกับผู้ร่วมงาน การสนับสนุนเพื่อนร่วมทีม ความสามารถในการนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจสำเร็จประกอบกับ Aguado (2015) ได้ศึกษาเรื่องการทดสอบสมรรถนะของ

การทำงานเป็นทีม: ขั้นตอนต่อไปในการประเมินการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบของตัวชี้วัดที่ใช้ทดสอบการทำงานเป็นทีมประกอบไปด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 2) ด้านการแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน 3) ด้านการสื่อสาร 4) ด้านการตั้งเป้าหมายและจัดการประสิทธิภาพ 5) ด้านการวางแผนและประสานงาน นอกจากนี้ Carnevale and Smith (2013) ได้ศึกษาเรื่องมาตรฐานของสถานที่ทำงาน: ทักษะที่พนักงานต้องการ และทักษะที่นายจ้างต้องการ ผลการศึกษาพบว่าทักษะที่พนักงานต้องการ ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ประกอบด้วย การอ่าน การเขียน และการคำนวณ ด้านการสร้างทักษะพื้นฐาน ประกอบด้วยวิธีในการเรียนรู้ ด้านทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย การฟัง และการพูดเพื่อการสื่อสาร ด้านการปรับตัวประกอบด้วย การแก้ไขปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ด้านประสิทธิภาพของกลุ่มประกอบด้วย ทักษะการเจรจา ทักษะการทำงานเป็นทีม ด้านอิทธิพล ประกอบด้วย ประสิทธิภาพขององค์การ ความเป็นผู้นำ ด้านการจัดการตัวเอง ประกอบด้วยแรงจูงใจและเป้าหมาย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบูรณาการระดับมืออาชีพ

หากวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบหลักของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการด้านคุณสมบัติมีองค์ประกอบย่อย คือ 1) มีความอดทนในการทำงานเนื่องจากในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นมีระยะเวลาในการทำงานที่ต่อเนื่องและต้องรับแรงกดดันอยู่ตลอดเวลา 2) มีความซื่อสัตย์เนื่องจากทุกองค์การต้องการบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์หากบุคลากรไม่มีความซื่อสัตย์นั้นส่งผลเสียให้กับองค์การเป็นอย่างมาก 3) มีความรับผิดชอบเนื่องจากความรับผิดชอบของบุคลากรนั้นส่งผลถึงผลการดำเนินงานและภาพลักษณ์ขององค์การ 4) มีความเสียสละเนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้านั้นกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนทำให้ในเวลาดังกล่าวบุคลากรต้องเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงาน 5) มีเป้าหมายในการทำงานเนื่องจากเป้าหมายนั้นเป็นแรงจูงใจในการทำงานบุคลากรที่มีเป้าหมายในการทำงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ตามเป้าหมายที่วางไว้ 6) มีความยืดหยุ่นในการทำงานโดยบุคลากรนั้นต้องสามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็นเพื่อให้งานนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้จนสิ้นสุดงาน 7) มีสุขภาพแข็งแรงเนื่องจากการมีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจนั้นทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 8) มีความมั่นใจในตัวเองเนื่องจากความมั่นใจในตัวเองนั้นส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของบุคลากรและองค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษ บัวศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อประเมินนักศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะการปฏิบัติ 5) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) ทักษะความรับผิดชอบต่อสังคม 7) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข 8) ทักษะการสื่อสาร และ 9) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับ Tang Keow Ngang and Tan Chan Chan (2015) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และทักษะวิชาชีพของครูฝึกหัดผลการศึกษาพบว่ามี 7 คุณลักษณะที่ผู้บริหารต้องการประกอบไปด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะวิชาชีพแต่ครูฝึกหัดส่วนใหญ่ขาดทักษะทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากนี้ Aydm & Coskun (2011) ได้เสนอว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานของคุณลักษณะในธุรกิจ

ที่ประสบความสำเร็จ และ Herman (1970) ได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจสัมฤทธิ์ต้องประกอบไปด้วย มีความทะเยอทะยานสูง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพยายามสูง มีความอดทนต่อความลำบาก มีความกระตือรือร้น ใช้ประสบการณ์เพื่อวางแผนอนาคต และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา โดยสามารถสรุปสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้ดังภาพที่ 23



ภาพที่ 23 สมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



จากภาพที่ 23 แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่สำคัญของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยคุณลักษณะสำคัญในด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ในเรื่องการจัดงานแสดงสินค้าเนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นต้องรู้และเข้าใจบริบทของงานว่านั่นเป็นงานประเภทไหน มีระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับงาน นอกจากนี้บุคลากรต้องเข้าใจงานที่ทำหรือได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถรับผิดชอบหน้าที่ในส่วนของตัวเองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับคุณลักษณะในด้านของทักษะที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารเนื่องจากในการเจรจาธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารในการติดต่อกัน และเจรจาทางธุรกิจหากบุคลากรมีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้ ประกอบกับบุคลากรต้องมีทักษะการประสานงานเนื่องจากในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการให้ประสบความสำเร็จได้แล้วนั้นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหลายฝ่าย ในส่วนของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ทั้งสองคุณลักษณะนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับบุคลากรในทุกองค์การเพราะบุคคลในองค์การนั้นสามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จและล้มเหลวได้ โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ โดยด้านความรู้ประกอบด้วย ความรู้ในเรื่องการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ขององค์การ การจัดการความเสี่ยง ความเข้าใจงานที่ทำ ความเข้าใจลูกค้า และข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม ด้านทักษะประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การประสานงาน ภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี การบริการ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านคุณสมบัติประกอบไปด้วย ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเสียสละ ความยืดหยุ่น เป้าหมายในการทำงาน สุขภาพแข็งแรง และความมั่นใจในตัวเอง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะโดยคุณลักษณะทั้งสามด้านนั้นสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในองค์การได้ โดยสามารถนำไปใช้ในการสร้างคู่มือเพื่อให้บุคลากรใช้ศึกษาทำความเข้าใจในส่วนของคุณลักษณะ ใช้ฝึกเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในส่วนของคุณลักษณะ และใช้ในการพัฒนาตัวเองในด้านของคุณสมบัติ เช่น เมื่อองค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความประสงค์ในการสร้างมาตรฐานของบุคลากรในองค์การในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและบริการสามารถนำตัวบ่งชี้ องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินมาตรฐานบุคลากรได้ เป็นต้น

2. เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเรื่องของบุคลากรในองค์การผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ โดยสามารถใช้ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการเลือกพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการประเมินผลการพัฒนาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ โดยในด้านความรู้นั้นสามารถทดสอบได้โดยใช้ข้อเขียนและการสัมภาษณ์ ส่วนในด้านทักษะและคุณสมบัตินั้นใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตจากการปฏิบัติงานจริง เช่น เมื่อองค์การต้องการพัฒนาบุคลากรโดยการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบุคลากรในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และเลือกใช้วิธีการประเมินคุณลักษณะแต่ละด้านอย่างเหมาะสม เป็นต้น

3. หากพิจารณาถึงต้นน้ำหรือผู้รับเหมาช่วงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางหรือนโยบายในการคัดเลือก พัฒนา และประเมินบุคลากรในองค์การได้ โดยนำผลของงานวิจัยนี้ไปพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังใช้ในการปฐมนิเทศหรือแนะนำพนักงานใหม่ หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเก่าได้ด้วย โดยสร้างเป็นคู่มือพนักงานและสร้างชุดการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับองค์การ

4. หากพิจารณาถึงกลางน้ำหรือผู้จัดงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางหรือนโยบายในการคัดเลือก พัฒนา และประเมินบุคลากรในองค์การได้ โดยนำผลของงานวิจัยนี้ไปพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังใช้ในการปฐมนิเทศหรือแนะนำพนักงานใหม่ หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเก่าได้ด้วย โดยสร้างเป็นคู่มือพนักงานและสร้างชุดการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับองค์การ

5. หากพิจารณาถึงปลายน้ำหรือผู้ออกงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางหรือนโยบายในการคัดเลือก พัฒนา และประเมินบุคลากรในองค์การได้ โดยนำผลของงานวิจัยนี้ไปพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังใช้ในการปฐมนิเทศหรือแนะนำพนักงานใหม่ หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเก่าได้ด้วย โดยสร้างเป็นคู่มือพนักงานและสร้างชุดการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับองค์การ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ในงานวิจัยนี้ผลการศึกษาที่ได้เป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักที่บุคลากรทุกคนในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการควรมี แสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยนั้นสามารถนำไปเป็นพื้นฐานของแนวทางการคัดเลือก ประเมิน และพัฒนาบุคลากรในองค์การได้ โดยตัวบ่งชี้และองค์ประกอบย่อยนั้นสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทขององค์การ เช่น หากองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่ไม่สอดคล้องกับตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบย่อยบางข้อ องค์การสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การได้ เป็นต้น เนื่องจากในแต่ละองค์การนั้นขับเคลื่อนได้โดยบุคลากรประกอบกับแต่ละองค์การมีบริบทภายในองค์การที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบย่อยให้มีความเหมาะสมกับองค์การนั้นส่งผลให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับองค์การด้วย

2. ในการเรียนการสอนในเรื่องของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุคลากรในการทำงานนั้น ผู้สอนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นส่วนหนึ่งในการสอน โดยสามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของเรื่องที่สอน เช่น ในการสอนเรื่องผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักสามารถนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากงานวิจัยนี้มาเป็นตัวอย่งการปฏิบัติในการเรียนการสอนได้ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์มีการเคลื่อนย้าย เปลี่ยนแปลง และโอนถ่ายข้อมูลอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้การเรียนการสอนนั้นต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน โดยผู้สอนควรหมั่นศึกษาหาข้อมูลใหม่ๆเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนได้

3. ผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการสามารถใช้ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้ในการประเมินตนเองและพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับการทำงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของตนเอง และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร เช่น หากบุคลากรมีความประสงค์เข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นสามารถฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ต้องการทำได้โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่ได้จากงานนี้เป็นแนวทางในการฝึกฝน เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันทางการศึกษาที่เปิดหลักสูตรด้านการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยตรงยังมีไม่เพียงพอดังนั้นการเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากร

4. จากผลการศึกษาที่ได้องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าสามารถนำผลการวิจัยมาสร้างกลยุทธ์ด้านบุคลากรให้กับองค์กรได้ โดยการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของบุคลากรในองค์กรโดยใช้ฐานคุณลักษณะของสมรรถนะจากผลของงานวิจัยนี้ เช่น องค์กรต้องประเมินบุคลากรขององค์กรและนำผลที่ได้มาสร้างเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร หากพบว่าบุคลากรยังขาดความสามารถในด้านใด องค์กรสามารถเลือกพัฒนาความสามารถในด้านนั้นได้เป็นการลดต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรได้อีกทางหนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้ เป็นต้น เนื่องจากหากองค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับที่องค์กรต้องการแล้วยังเป็นการลดต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรจากการที่องค์กรไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆ ที่ไม่จำเป็น

#### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการพบว่า ความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดงานแสดงสินค้า ทักษะการสื่อสาร และความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาในเชิงลึกในแต่ละคุณลักษณะ เช่น เรื่องของวิธีการพัฒนาคุณลักษณะนี้ให้มีในตัวบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดคุณลักษณะนี้ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันพบว่ายังมีความต้องการงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้าในหลายๆ ด้านโดยหากมีผู้สนใจศึกษาในด้านต่างๆของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนั้นจะส่งผลให้การจัดงานแสดงสินค้านั้นสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้วิจัยศึกษาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักในภาพรวมของห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ในการศึกษาครั้งต่อไป โดยควรมุ่งศึกษาสมรรถนะตามตำแหน่งงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เช่น ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ ตำแหน่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และตำแหน่งผู้ควบคุมแสง สี เสียง เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันการศึกษาในตำแหน่งงานต่างๆ นั้นยังมีน้อยเมื่อเทียบกับความต้องการของตลาด ดังนั้นหากสามารถสร้างงานวิจัยในตำแหน่งต่างๆ ได้จะส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. คุณลักษณะของแรงงานประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งหมดมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ หากองค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมครบทุกด้านผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรก็มีประสิทธิภาพตามด้วย ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ



## รายการอ้างอิง

- กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2557). “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. 17 (มกราคม-ธันวาคม): 10-29.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). **ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่ประสงค์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- เกษมศักดิ์ สิงห์เดช. (2551). “การพัฒนาใบกำหนดหน้าที่งานตามหลักสมรรถนะของสายงานบุคลากร กรมราชทัณฑ์.” สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). **นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในทศวรรษ 2000**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จงจิต ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี. (2558). “ข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทย เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” ใน **ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558**, 129-147. อารี จำปากลาย, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์, บรรณาธิการ. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิรัชญา พัดศรีเรือง. (2555). “ตัวบ่งชี้สากลของการนิเทศโรงเรียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฉัฐษรณ กายจนศิลาพันธ์. (2555). “คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม.” **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์** 18, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม): 37-77.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาริน. (2554). “การคัดเลือกบุคคลตามแนวความคิด ความเหมาะสมระหว่างบุคคล-งาน-องค์การ-จริยธรรม.” เสนอการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 12.
- ชาย โพธิ์สิตา และคณะ. (2540). **รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง จิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติ: ศึกษากรุงเทพมหานคร**. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). “คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุตติเดช วิศาลกิตติ. (2555). “การจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้า ผักปลอดภัยในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยยง ชัยเจริญทวิกิจ และกฤษ จรินทร์. (2558). “สมรรถนะของผู้จัดการบริษัทธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.” **วารสารวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์บูรพาปริทัศน์** 10, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 91-106.

- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. (2551). “การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.” วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา 3, 1: 427-440.
- ทีศนา แคมมณี. (2546). **การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: เมธีทีปส์.
- ทองพันชิ่ง พงษ์วารินทร์. (2552). **การพัฒนา 10 ความสามารถหลักเพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน**. กรุงเทพฯ: ไอดีซี อินโฟ ดิสทริบิวเตอร์.
- เทือน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนิต โสรรัตน์. (2550). **การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน**. กรุงเทพฯ: วี - เซิร์ฟ โลจิสติกส์.
- ธนัท สุขวัฒนาวิทย์. (2556). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรรัตน์ กิจจารักษ์. (2542). **คุณธรรมสำหรับผู้บริหาร**. เพชรบูรณ์: สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ธีระวัฒน์ จันทิก และคณะ. (2556). “โมเดลสมการโครงสร้างคุณลักษณะความสามารถ และศักยภาพในการบริหารงานของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.” คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เจียรไชย ยักทะวงษ์ และศิริชัย ชินะตั้งกูร. (2553). “สมรรถนะของบุคลากรในโครงการต้นแบบการผลิตช่างเทคนิคเพื่ออุตสาหกรรม.” **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 1, 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 66-75.**
- นพรัตน์ แสดงหาญ. (2556). “การดำรงรักษาคนเก่งในองค์กร.” **วารสารนักบริหาร. 33, 3 (กรกฎาคม-กันยายน): 33-38.**
- นภาพร จันท์ฉาย และคณะ. (2558). “การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552.” **วารสารวิจัย มสธ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11, 1 (มกราคม-เมษายน): 181-196.**
- นันทรัตน์ ปรีวัทธิธรรม. (2553). “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของเด็ก และเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์. (2556). “แรงงานไทยและฟิลิปปินส์กับการพัฒนาเศรษฐกิจ: ความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์ และอุปทาน และโอกาสในเออีซี.” **Journal of Hrintelligence 8, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 11-27**

- นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2553). **Competency – Base Approach**. กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิโก ซีเอส เคมส์ จำกัด.
- บุญมี แทนแก้ว. (2542). **ความจริงของชีวิต**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). **ธุรกิจไมซ์**. นนทบุรี: หจก.เฟรนด์ข้าหลวง ฟรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ. (2555). “ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภัสสร มีน้อย. (2553). “การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงจากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประมา ศาสตร์ระจุก. (2550). “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.” นิตยสาร สสวท. 35, 148 (พฤษภาคม-มิถุนายน): 78-80.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2556). **การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ประสาน มาลากุล ณ อยุธยา. (2546). **ความคิดสร้างสรรค์: พรสวรรค์ที่พัฒนาได้**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2555). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน.” **วารสารนักบริหาร** 32, 4: 103-108.
- ปรียาวดี เจนเก็จวิโรจน์. (2555). “แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีนิศย์ มากแก้ว. (2557). “การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร.” ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิ่นนทิต กัลยา และคณะ. (2558). “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง.” **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่** 8, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 42-55.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พริยา นิลมาตร. (2550). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พิสชา บัวศรี. (2558). “การพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อประเมิน นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.” **วารสารพัฒนาเทคนิค ศึกษา** 94, 2 (เมษายน-มิถุนายน): 106-118.
- พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล และ ชีระวัฒน์ จันทร์ทิ. (2559). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการจัดแสดง สินค้าและนิทรรศการ.” **Veridian E-Journal** 9, 1 (มกราคม-เมษายน): 1327-1335.
- \_\_\_\_\_. (2559). “คุณลักษณะของบุคลากรในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ.” **Veridian E-Journal** 9, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 888-897.
- พระมหาอาจารย์พงษ์ คำตัน. (2554). “การปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึง ประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตจังหวัดนครปฐม.” **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์. (2558). “ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุมการท่องเที่ยวเพื่อ เป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยาเพื่อ รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา** 7, 2 (ตุลาคม): 45-56.
- ภูติศ ภาณุภักดิ์ และคณะ. (2558). “รูปแบบองค์ประกอบข้อตกลงในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อ การรับรู้คุณค่าของการจัดแสดงสินค้า.” **วารสารวิจัย มสส สาขามนุษย์ศาสตร์และ สังคมศาสตร์** 11, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 29-42.
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). “ขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **รายงานการวิจัยทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2546). **การศึกษาและความเป็นครูไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราณี อีสัยกุล และชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2552). **การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรป สู่ประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำนักงาน กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏจันทร เกษม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: อักษร เจริญทัศน์.
- วราภรณ์ ฉัตรชาติ. (2557). “บทบาทของความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมพิเศษเพื่อการสื่อสาร แปรนด.” **วารสารวิชาการมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์.** 22, 39 (พฤษภาคม- สิงหาคม): 75-98.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). **ครบเครื่องเรื่องเจรจาต่อรอง.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ. (2552). **ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดชลบุรี.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.



- วัชรภรณ์ สุรณี และฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2556). “การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย.” *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร* 8, 2 (เมษายน-กันยายน): 82-88.
- วันเพ็ญ ผ่องกาย. (2550). “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา.” *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น* 3, 1: 57-63.
- วิญญู วรรณ และเจมส์ แลนแคสเตอร์. (2557). “อิทธิพลของกลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพ และความผูกมัดพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.” *วารสารการวิจัยและพัฒนาบริหาร* 7, 1 (มกราคม-ธันวาคม): 35-58.
- ศศิภาญจน์ สามัคคีนนท์. (2556). “ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3.” *ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิตสาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุดา นามจิต และคณะ. (2554). “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม.” *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม* 1, 1: 35-40.
- ศุภพิชญ์ พิษพันธ์ และคณะ. (2558). “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของแรงงานทักษะวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขางานเทคนิคยานยนต์และชิ้นส่วนในจังหวัดชลบุรี.” *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา* 26, 1 (มกราคม-เมษายน): 78-88.
- สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สิทธิพร ฉันทเฉลิมพร. (2548). “การปรับปรุงสมรรถภาพของการวางแผนการส่งออกในห่วงโซ่อุปทานภายในอุตสาหกรรมการผลิตไก่สุกแช่แข็งส่งออก.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.*
- สมิต สัชฌุกร. (2553). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมิต สัชฌุกร. (2547). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2554). *การพัฒนาวาดเด่นเพื่อองค์การเป็นเลิศด้วย Talent Management by Competency-Based Career Development and Succession Planning*. กรุงเทพฯ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุรวุฒิ ัญญลักษณ์. (2550). “การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

- สุรเชษฐ์ หุ่นสะอาด. (2557). “การถ่ายภาพรับปริญญา: อำนาจ ความรู้ วาทกรรมของชาวภาพ และการเจรจาต่อรองอำนาจของตัวแบบ.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุเมธ แสงนิมิต. (2552). **ภาวะผู้นำ กับธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2558). “การบริหารจัดการคนเก่ง: เครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร.” **วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ** 6, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 145-150.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). **สุขวิทยาจิต: แนวคิดข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **สำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2556**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2557). **วิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- \_\_\_\_\_. (2558ก). **MICE Review 2015**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- \_\_\_\_\_. (2558ข). **อุตสาหกรรมไมซ์ในอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- \_\_\_\_\_. (มปป). **มาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- สำนักแผนประกันคุณภาพ. (2553). **แนวทางและวิธีการกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ และการออกแบบสอบถาม**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- เสถียร สีชื่น. (2556). “จิตค้ำถึงส่วนรวมร่วมกันของชุมชนป่าตอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถพล กิตติธนาชัย. (2014). “พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสรรณของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). **Competency development roadmap (CDR)**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- \_\_\_\_\_. (2555). **Competency based HR manual and forms**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- \_\_\_\_\_. (2558). **กลยุทธ์การบริหารและพัฒนาพนักงานดาวเด่น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- อารีย์ พันธุ์มณี. (2547). **ฝึกคิดให้เป็น คิดให้สร้างสรรค์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.
- อารักษ์ อินทร์พยุง. (2554). “การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการศึกษานอกระบบเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี อติแพทย์. (2554). “รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.” **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 3, 1: 34-43.
- เอนกลาง สุทธินันท์. (2548). **แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างได้ผล**. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- Aguado, D, and Others. (2014). "Teamwork Competency Test (TWCT): A step forward on measuring teamwork competencies." **Group Dynamics: Theory, Research, and Practice** 18, 2: 101.
- Amabile, T. M. (2001). “Beyond talent: John Irving and the passionate craft of creativity.” **American Psychologist** 56, 4: 333.
- \_\_\_\_\_. (1989). **Growing up creative: Nurturing a lifetime of creativity**. New York: Crown.
- Rani, A., and Joshi, U. (2012). “A study of talent management as a strategic tool for the organization in selected Indian IT Companies.” **European Journal of Business and Management** 4, 4: 20-28.
- Armstrong, M. (2006). **Human Resource Management Practice**. 10<sup>th</sup> ed. London: Kogan Page.
- \_\_\_\_\_. (2009). **Armstrong’s handbook of Human Resources Management**. UK: Kogan Page.
- Aydm, F., and Coskun, M. (2011). “Secondary school students’ achievement motivation towards Geography lessons.” **Archives of Applied Science Research** 3, 2: 121-134.
- Barkhori, H. (2008). “The effectiveness of positive thinking skills in groups on achievement motivation and self-esteem.” unpublished Master thesis, Islamic Azad University, Marvdasht.
- Bart Victor and Carroll Stephens. (1994). “The Dark Side of the New Organizational Forms: An Editorial Essay.” **Organization science** 5, 4 (November): 479.
- Bass, B.M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations**. New York: Free Press.
- Bates, R. A. (2002). **Human resource development objectives**. LA: EOLSS.

- Beamon, B. M. (1998). "Supply chain design and analysis:: Models and methods." **International journal of production economics** 55, 3: 281-294.
- Bellows, R. M., Gilson, T. Q., and Odiorne, G. S. (1962). **Executive skills: their dynamics and development**. NJ: Prentice-Hall.
- Benner, P. (1982). "From novice to expert." **The American Journal of Nursing** 82, 3: 402-407.
- Ben Wuim-Pam. (2014). "Employee Core Competencies for Effective Talent Management." **Human Resource Management Research** 4, 3: 49-55.
- Beier, J., and Dambock, S. (2006). **The role of exhibitions in the marketing mix**. Ravensburg: University of Cooperative Education.
- Berger, L., and Berger, D. (2010). **The talent management handbook: Creating a sustainable competitive advantage by selecting, developing, and promoting the best people**. McGraw Hill Professional.
- Binning, J., and Barrett, G. (1989). "Validity of Personnel Decisions: A Conceptual Analysis of the Inferential and Evidential Bases." **Journal of Applied Psychology** 74, 3: 478-494.
- Brewster, C., Sparrow, P., and Vernon, G. (2007). **International human resource management**. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Brophy, J. (1998). **Motivating students to learn**. New York: Mcgrow Companies Nc.
- Burn, J. M. (1978). **Leadership**. New York: Herper and Row.
- Burstein, L., and Others. (1992). "Education indicators." **Encyclopedia of educational research** 2: 410-418.
- Cappelli, P. (2008). "Talent Management for the Twenty-first Century." **Harvard Business Review** 86, 3: 74.
- Carnevale, A. P., and Smith, N. (2013). "Workplace basics: the skills employees need and employers want." **Human Resource Development International** 16, 5: 491-501.
- Che-Chao Chiang, and Others. (2012). "Information Searching and the Travel Behaviours of MICE Travellers: a Cross-cultural Study." **International journal of tourism research** 14: 103-115.
- Christopher, M., and Towill, D. (2001). "An integrated model for the design of agile supply chains." **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management** 31, 4: 235-246.

- Cladella, K., and Others. (2002). **Achievement motivation of Secondary students.** ERIC Information Center Resource.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques.** 3<sup>rd</sup> ed. New York: John Wiley and Sons.
- Costa, P. T., and McCrae, R. R. (1992). **NEO PI-R professional manual: Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI).** Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). **Finding flow: The psychology of engagement with everyday life.** Basic Books.
- David C. McClelland. (1973). "Testing for competency rather than for intelligence." **American Psychologist** 28: 1-14.
- Davidson, R. (1994). **Business Travel.** London: Pitman.
- Della L. M. (2013). "Economic performance measurement systems for event planning and investment decision making." **Tourism Management** 34: 91-100.
- Dwyer, L., and Forsyth, P. (1997). "Impacts and benefits of MICE tourism: a framework for analysis." **Tourism Economics.** 3, 1: 21-38.
- Dwyer, L., and Others. (2001). "International price competitiveness of Australia's MICE industry." **The International Journal of Tourism Research** 3, 2: 123.
- Dwyer, L., and Others. (2005). "Estimating the impacts of special events on an economy." **Journal of Travel Research** 43, 4: 351-359.
- Eric, A. (2003). "Retaining the best of the best." **AFP Exchange** 23, 6: 48.
- Puteh, F., and Others. (2016). "Employee core competencies and organizational excellence: an interpretative analysis." **Australian Journal of Business and Economic Studies** 2, 1: 45-55.
- Feng, Z. and Others. (2013). "Identification and evaluation of the key social competencies for Chinese construction project managers." **International Journal of Project Management** 31: 748-759
- Fenich, G. G. (1992). "Convention center development: pros, cons and unanswered questions." **International Journal of Hospitality Management** 11, 3: 183-196.
- Gardner, T. M. (2002). "In the trenches at the talent wars: competitive interaction for scarce human resources." **Human Resources Management, Wiley periodicals** 41: 225-237.
- Gallie, D., and Others. (2012). "Teamwork, skill development and employee welfare." **British Journal of Industrial Relations** 50, 1: 23-46.

- Goeldner, C. R., and Ritchie, B. J. R. (2012). **Tourism: Principles, practices, philosophies**. 12<sup>th</sup> ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Goldblatt, J., and Nelson, K. S. (2001). **The International Directory of Event Management**. New York: Aufl.
- Gubman. (1998). **The Talent Solution: Aligning Strategy and People to Achieve Extraordinary Results**. New York: McGraw-Hill.
- Guilford, J. P. (1967). **The Nature of Human Intelligence**. New York: McGraw-Hill Book Co.
- \_\_\_\_\_. (1956). "The structure of intellect." **Psychological bulletin** 53, 4: 267.
- Hanly, P. A. (2012). "Measuring the economic contribution of the international association conference market: An Irish case study." **Tourism Management**, 33: 1574- 1582.
- Haag, S., Cummings, M., and Dawkins, J. (1998). "Management information systems." **Multimedia systems** 279: 280-297.
- Halpin, A. W. (1966). **Theory and Research in Administrators**. New York: Macmillan.
- Harris, P. R., and Harris, K. G. (1996). "Managing effectively through teams." **Team Performance Management: An International Journal** 2, 3: 23-36.
- Hassanzadeh, R. (2009). **Motivation & emotion**. Tehran: Arasbaran.
- Hassanzadeh, R., and Mahdinejad, G. (2013). "Relationship between happiness and achievement motivation: A case of university students." **Journal of Elementary Education** 23, 1: 53-65.
- Hall, G. E., and Jones, H. L. (1976). **Competency-based education: A process for the improvement of education**. Prentice Hall.
- Hermans, H. J. (1970). "A questionnaire measure of achievement motivation." **Journal of Applied Psychology** 54, 4: 353.
- Hoffman, B. J., and Others. (2007). "Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature." **Journal of Applied psychology** 92, 2: 555.
- Hopkins, D., and Leask, M. (1989). "Performance indicators and school development." **School Organization** 9, 1: 3-20.
- Houlihan, J. B. (1988). "International supply chains: a new approach." **Management Decision** 26,3: 13-19.
- Hui-Wen Vivian Tang. (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.

- Iftikhar, H. S, and Others. (2010). "Structure of Technical Education and Vocational Training in Pakistan." **Journal of Technical Education and Training** 2, 1: 63-75.
- International Trade Centre. (2012). **Basics for Organizing Trade Fairs A Guide for Developing Countries**. Geneva: Palais des Nations.
- Iosim, I., and Others. (2012). "The art of business negotiation." **Agricultural Management/Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol** 14, 2: 433-448.
- James, M. K. and Barry Z. P. (1995). **An Instructor's Guide to The Leadership Challenge**. CA: jossey-bass publishers.
- Jared, R.C. and Alex, P. (2007). "Thin Slices of Negotiation: Predicting Outcomes From Conversational Dynamics Within the First 5 Minutes." **Journal of Applied Psychology** 92, 3: 802– 811.
- Johnstone, J. N. (1981). **Indicators of Education Systems**. Paris: Publications Officer.
- Jung, M., (2005). "Determinants of Service Exhibition Quality as Perceived by Attendees." **Journal of Convention and Event Tourism** 7, 3: 85-98.
- Kalish, H. (1991). **Learning : Principles and Applications**. New York : McGraw-Hill.
- Kenneth, B., and Others. (2006). **A Comparative Study of Strategic HRD Approaches for Workforce Planning in the Tourism Industry**. Minnesota: University of Minnesota.
- Khan, N. A. (2008). "Human Resource Development in Tourism Industry in India: A Case Study of Air India Ltd., New Delhi." **El Periplo Sustentable** 14: 89-116.
- Kim, B. S. (2007). "The motives and forms of alliances in the trade fair industry: With a focus on German trade fair organizes." **Journal of Korea Trade** 11, 3: 1-24.
- La Londe, B. J., and Masters, J. M. (1994). "Emerging logistics strategies: blueprints for the next century." **International journal of physical distribution & logistics management** 24, 7: 35-47.
- Lambert, D. M., and Cooper, M. C. (2000). "Issues in supply chain management." **Industrial marketing management** 29,1:, 65-83.
- Lan Beardwell and Others. (2004). **Human resource management a contemporary approach**. 4<sup>th</sup> ed. London: Pearson Education Limited.
- Landis, J. R., and Koch, G. G. (1977). "The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data." **Biometrics** 33, 1: 159-174.

- Lawrence, M., and McCabe, V. (2001). "Managing conferences in regional areas: a practical evaluation in conference management." **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 13, 4: 204-207.
- Lee, D. H. (2007). "Exhibition Participation and Constraints." Unpublished thesis. Hanyang International Graduate School.
- Leong M W. (2002). "The strategies of the human resources development of MICE industry." **Journal of Convention and Exhibition Association, Macau Association for Convention and Exhibition** 1, 1: 28-33.
- Locke, M. (2010). "A framework for conducting a situational analysis of the meetings, incentives, conventions, and exhibitions sector." **Journal of Convention & Event Tourism** 11, 3 (August): 209-233.
- Lond, D., and Hindle, L. (1998). "Europe and the Ottawa process: An overview." **Canadian Foreign Policy Journal** 5, 3: 69-83.
- Luca, J., and Tarricone, P. (2001). "Does emotional intelligence affect successful teamwork?." **Proceedings of the 18<sup>th</sup> Annual Conference of the Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education at the ASCILITE**, 367-376. Melbourne: University of Melbourne.
- Manfred K., and Others. (2010). "The future of trade shows: insights from a scenario analysis." **Journal of Business & Industrial Marketing** 25, 4: 301-312.
- Morrow, S. L. (2002). **The art of the show: an introduction to the study of exposition management**. IAEM Foundation Inc.
- McCabe, and Others. (2000). **The business and management of conventions**. Milton: John Wiley & Sons.
- McClelland, D. C. and Others. (1953) **The Achievement Motive**. New York : AppletonCentury Croffs.
- McClelland, D. C. (1973). "Testing for competence rather than for intelligence." **American psychologist** 28, 1: 1.
- McLagan, P. A. (1997). "Competencies: the next generation." **Training & development** 51, 5: 40-48.
- Mentzer, J. (2001). **Managing supply chain collaboration**. Thousand Oaks, USA: Sage Publications Inc.
- Mercedes, T. and Others. (2013). "Graduate competencies and employability: The impact of matching firms' needs and personal attainments." **Economics of Education Review** 34: 286-295.

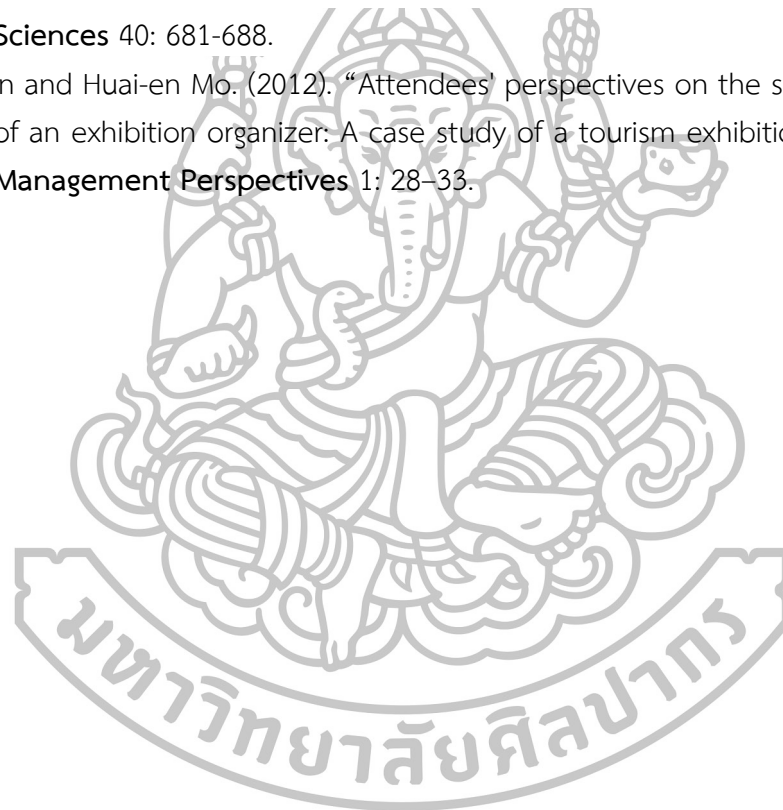


- Monczka, R. M., and Others (1998). "Success factors in strategic supplier alliances: the buying company perspective." **Decision Sciences** 29, 3: 553-577.
- Michaels, E., and Others. (2001). **The war for talent**. Massachusetts: McKinsey & Co Inc.
- Namho Chung and Others. (2014). "Extrinsic and intrinsic motivation for using a booth recommender system service on exhibition attendees' unplanned visit behavior." **Computers in Human Behavior** 30: 59-68.
- Naveed Saif and Others. (2013). "Competency based Job Analysis." **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences** 3, 1 (January): 105-111.
- Neeraj, K. J., and Rajib, L.D. (2015). "Transformational leadership, innovation climate, creative self-efficacy and employee creativity: A multilevel study." **International Journal of Hospitality Management** 51: 30-41.
- Nekrasova, V., and Baeva, V. (2015). "The Concept of Human Resources Corporate Developing as a Factor of Labor Performance Growth." **Ejemjournal** 2, 2: 108-141.
- Nelson, R. O. (1977). "Methodological issues in assessment via selfmonitoring." In **Behavioral assessment : New direction in clinical psychology**, 217-240. J. D. Cone & R. P. Hawkins, New York: Brunner/Mazel.
- Nerdrum, L., (2001). "Intellectual Capital: a human capital perspective." **Journal of Intellectual Capital** 2, 2: 127-135.
- Nie, Y., and Liem, G. A. D. (2013). "Extending antecedents of achievement goals: The double-edged sword effect of social-oriented achievement motive and gender differences." **Learning and Individual Differences** 23: 249-255.
- Nouri, R., and Others. (2015). "Social context: Key to understanding culture's effects on creativity." **Journal of Organizational Behavior** 36, 7: 899-918.
- Organ, D. W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time." **Human performance** 10, 2: 85-97.
- Osborn, A. (2013). **Applied Imagination-Principles and Procedures of Creative Writing**. Read Books Ltd.
- Parikh, P. (2000). "Communication, meaning, and interpretation." **Linguistics and philosophy** 23, 2: 185-212.
- Parker, G. M. (1990). **Team players and teamwork**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Pearlman, D. (2008). "Key performance indicators of the MICE industry and the top 25 United States and Canadian CVBs." **Journal of Convention & Event Tourism** 9, 2 (July): 95-118.
- Pizam, A., and Holcomb, J. (2008). **International dictionary of hospitality management**. Routledge.
- Porter, J. H. (2011). "Attract and retain top talent." **Strategic Finance** 92, 12: 56-61.
- Pruitt, D. G. (2013). **Negotiation behavior**. Academic Press.
- Rani, A., and Joshi, U. (2012). "A study of talent management as a strategic tool for the organization in selected Indian IT Companies." **European Journal of Business and Management** 4, 4: 20-28.
- Richard, E. B. (1982). **The competent manager: A model for effective performance**. John Wiley & Sons.
- Richard, K.. (2000). **Organising an exhibition a manual for Chambers & Trade Associations**. Singapore: Transinex Pte Ltd.
- Rita Kagwiria lyria. (2013). "Role of Talent Management on Organization Performance in Companies Listed in Nairobi Security Exchange in Kenya: Literature Review." **International Journal of Humanities and Social Science** 3, 21: 285-290.
- Rittichainuwat, B., and Mair, J. (2012). "Visitor attendance motivations at consumer travel exhibitions." **Tourism management** 33, 5: 1236-1244.
- Rogers, E. M. (1976). "Communication and development the passing of the dominant paradigm." **Communication research** 3, 2: 213-240.
- Samuel, M. O., and Chipunza, C. (2009). "Employee retention and turnover: Using motivational variables as panacea." **African Journal of Business Management** 3, 8: 410-415.
- Scarnati, J. T. (2001). "On becoming a team player." **Team Performance Management: An International Journal** 7,1: 5-10.
- Schlenrich, U. (2008). "The MICE Industry: Meetings, incentives, conventions and exhibitions." **The Sage handbook of hospitality management**: 400-420.
- Schramm, W. L. (1973). **Men, messages, and media: A look at human communication**. Harper & Row.
- Scott B. Parry. (1997). **Evaluating the impact of Training**. Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development.

- Scott, C., and Westbrook, R. (1991). "New strategic tools for supply chain management." **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management** 21, 1: 23-33.
- Seekings, D., and Farrer, J. (1999). **How to Organize Effective Conferences and Meetings**. 7<sup>th</sup> ed. UK: Kogan Page.
- Smith, T. M., and Others. (2003). "The effect of successful trade show attendance on future show interest: exploring Japanese attendee perspectives of domestic and offshore international events." **Journal of Business and Industrial Marketing** 18, 4: 403-418.
- Souter, D. (1999). "The role of information and communication technologies in democratic government." **info** 1, 5: 405-417.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competence at work**. New York: Wiley.
- Stahl, K. G and Orthers (2007). "Global talent management: How leading multinationals build and sustain their talent pipeline." **INSEAD faculty and research working papers**: 24.
- Tang Keow Ngang and Tan Chan Chan. (2015). "The Importance of Ethics, Moral and Professional Skills of Novice Teachers." **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 205: 8-12.
- Taylor, F.W. (1991). **The Principles of Scientific Management**. NY: Harper Bros.
- Thomas G. Cummings and Christopher G. Worley. (2008). **Organization Development and Change**. 9<sup>th</sup> ed. USA: South-Western Cengage Learning.
- Towill, D. R. (1991). "Supply chain dynamics." **International Journal of Computer Integrated Manufacturing** 4, 4: 197-208.
- Weiner, B. (2000). "Intrapersonal and interpersonal theories of motivation from an attributional perspective." **Educational Psychology Review** 12, 1: 1-14.
- Whitfield, J. and Webber, D. J. (2011). "Which exhibition attributes create repeat visitation?." **International Journal of Hospitality Management** 30, 2: 439-447.
- Wood, R., Payne, T. (1998). **Competency Based Recruitment and Selection**. Chichester, England. John Wiley & Son.
- Woodruffe, C. (1992). **What is Meant by Competency? Designing and Achieving Competency**. UK: McGraw-Hill International.

- Venkatesh, V., Davis, F. D., and Morris, M. G. (2007). "Dead or alive? The development, trajectory and future of technology adoption research." **Journal of the association for information systems** 8, 4: 267.
- Vural, Y., and Others. (2012). "The effects of using talent management with performance evaluation system over employee commitment." **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 58: 340-349.
- Yoon, K. K., and Others. (2012). "Impact of Pavilion Quality on Exhibitor Performance at an International Trade Exhibition." **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 40: 681-688.
- Yu-Fen Chen and Huai-en Mo. (2012). "Attendees' perspectives on the service quality of an exhibition organizer: A case study of a tourism exhibition." **Tourism Management Perspectives** 1: 28-33.







### รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วงจำนวน 6 คน 2) กลุ่มผู้จัดงาน จัดแสดงสินค้าจำนวน 8 คน 3) กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไม้จำนวน 3 คน และ 4) กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไม้ 6 คน รวม 23 คน ดังนี้

กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วง			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน/องค์กร
1	คุณภูษิต ศศิธรานนท์	กรรมการผู้จัดการบริษัท	เอ็กซ์โปลิงค์ โกลบอล เน็ตเวอร์ค จำกัด
2	คุณกฤษฎา ธีรธราธร	ผู้จัดการกลุ่มงาน การตลาด	บริษัท ริด เทรตเด็กซ์ จำกัด
3	คุณกนกวรรณ ดาษเสถียร	พนักงานการตลาด	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4	คุณจิตรภรณ์ พรหมัน	นักการตลาดและทีม วางแผนโฆษณา	บริษัท ซีเอ็มซี เอเชีย แปซิฟิก จำกัด
5	คุณป๋ม		บริษัท มีเดีย อีเวนท์ ดีไซน์ จำกัด
6	คุณเรวัฒน์ รัชทอง	กรรมการผู้จัดการ	บริษัท นอร์ท ดีไซน์ เฮาส์ จำกัด
กลุ่มผู้จัดงานจัดแสดงสินค้า			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน/องค์กร
1	คุณตุลย์ มหาวัจน์	ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ	บริษัท บัญรอดเทรดดิ้ง จำกัด
2	คุณแก้วกานดา นิยมทรัพย์	ผู้ประสานงานการตลาด	ห.จ.ก. น้ำพริกแม่ศรี
3	คุณรัฐกิตติ วสุพิทักษ์เมธี	ผู้จัดการเขตฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม	บริษัท เอ็กโคแล็บ จำกัด
4	คุณอภิวิชญ์ ศาลา	หัวหน้างานการตลาด	สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด
5	คุณวิรัตน์ ชัยภูวภัทร	รองผู้จัดการทั่วไป	บริษัท อุตสาหกรรมน้ำปลา ระยอง จำกัด
6	คุณเกษภา สิริแสนยากร	ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ ระหว่างประเทศ	บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด
7	คุณพิจักษ์ จารุงศ์ขจร	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัท เพาเวอร์ อี. พลัส จำกัด

กลุ่มผู้จัดงานจัดแสดงสินค้า			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน/องค์กร
8	คุณอรัญญา มีดี	เจ้าของกิจการ	ร้าน World Gems Collection
กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน/องค์กร
1	รองศาสตราจารย์ ดร. อัคริน แสงพิกุล	ผู้อำนวยการหลักสูตร ธุรกิจมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2	ดร. ดลฤทัย โกวรรณะกุล	ผู้อำนวยการ	ศูนย์ความเป็นเลิศ อุตสาหกรรมไมซ์และ อีเว้นท์เชิงธุรกิจ
3	ดร. กฤป จุระกะนิตย์	อาจารย์ประจำภาค วิชาการโรงแรมและการ ท่องเที่ยว คณะศิลปะ ศาสตร์	มหาวิทยาลัยสยาม
กลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน/องค์กร
1	คุณจรรุวรรณ สุวรรณศาสน์	ผู้อำนวยการฝ่าย อุตสาหกรรมการแสดง สินค้านานาชาติ	สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
2	คุณอเนกพร เกษมสุข	นักวิชาการพาณิชย์อาวุโส	กรมส่งเสริมการค้าระหว่าง ประเทศ
3	คุณธีรศักดิ์ สหัสสพาศน์	คณะทำงานรัฐมนตรีว่า การกระทรวงท่องเที่ยว และกีฬา	กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
4	คุณอรชร ว่องพรรณงาม	ผู้จัดการอาวุโส	สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
5	คุณพัฒนชัย สิงหะวาระ	ผู้จัดการอาวุโส	สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
6	คุณสุกิจ ครุฑคง	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน พัฒนาระบบมาตรฐาน แรงงาน	สำนักพัฒนามาตรฐาน แรงงาน





ภาคผนวก ข  
ตัวอย่างภาพผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก



ภาพที่ 24 การสัมภาษณ์ คุณภูษิต ศศิธรานนท์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เอ็กซ์โพลิงค์ โกลบอล เน็ทเวอร์ค จำกัด



ภาพที่ 25 การสัมภาษณ์ คุณกฤษฎา ธีรธรรธร ผู้จัดการกลุ่มงานการตลาด บริษัท รีด เทรดเด็กซ์ จำกัด



ภาพที่ 26 การสัมภาษณ์ คุณกนกวรรณ ดาษเสถียร พนักงานการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



ภาพที่ 27 การสัมภาษณ์ คุณจิตรภรณ์ พรหมัน นักการตลาดและทีมวางแผนโฆษณา บริษัท ซีเอ็มซี เอเชียแปซิฟิก จำกัด



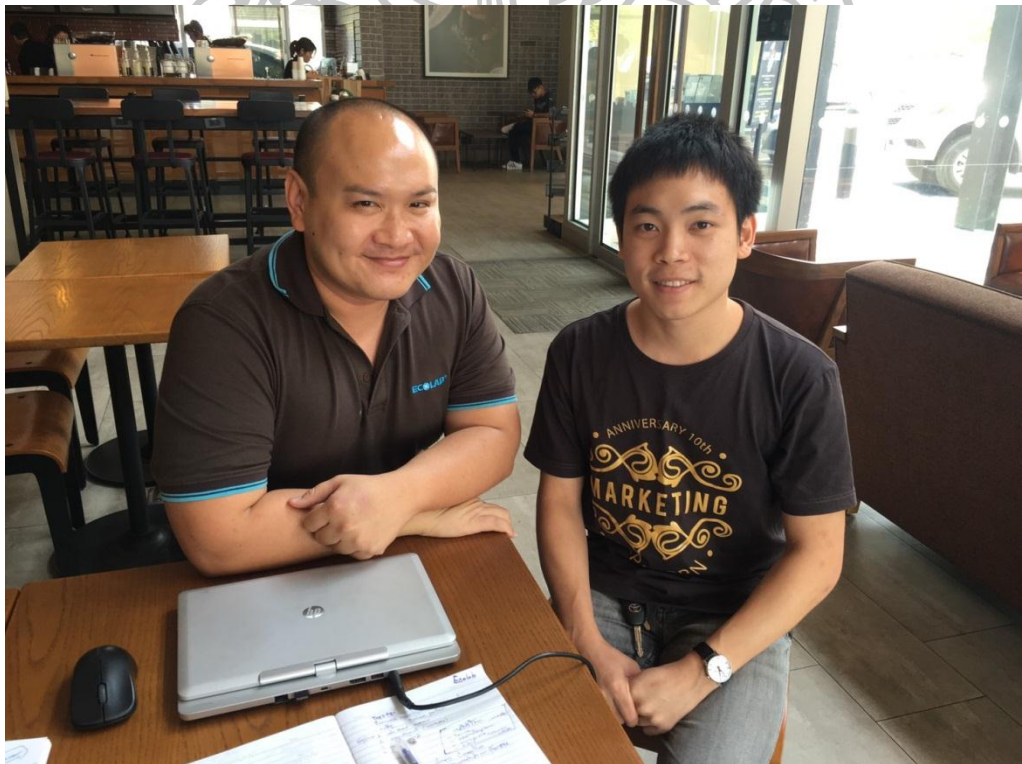
ภาพที่ 28 การสัมภาษณ์ คุณเรวัฒน์ รัชชทอง กรรมการผู้จัดการ บริษัท นอร์ธ ดีไซน์ เฮาส์ จำกัด



ภาพที่ 29 การสัมภาษณ์ คุณ ตุลย์ มหาวัจน์ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด



ภาพที่ 30 การสัมภาษณ์ คุณแก้วกานดา นิยมทรัพย์ ผู้ประสานงานการตลาด ห.จ.ก. น้ำพริกแม่ศรี



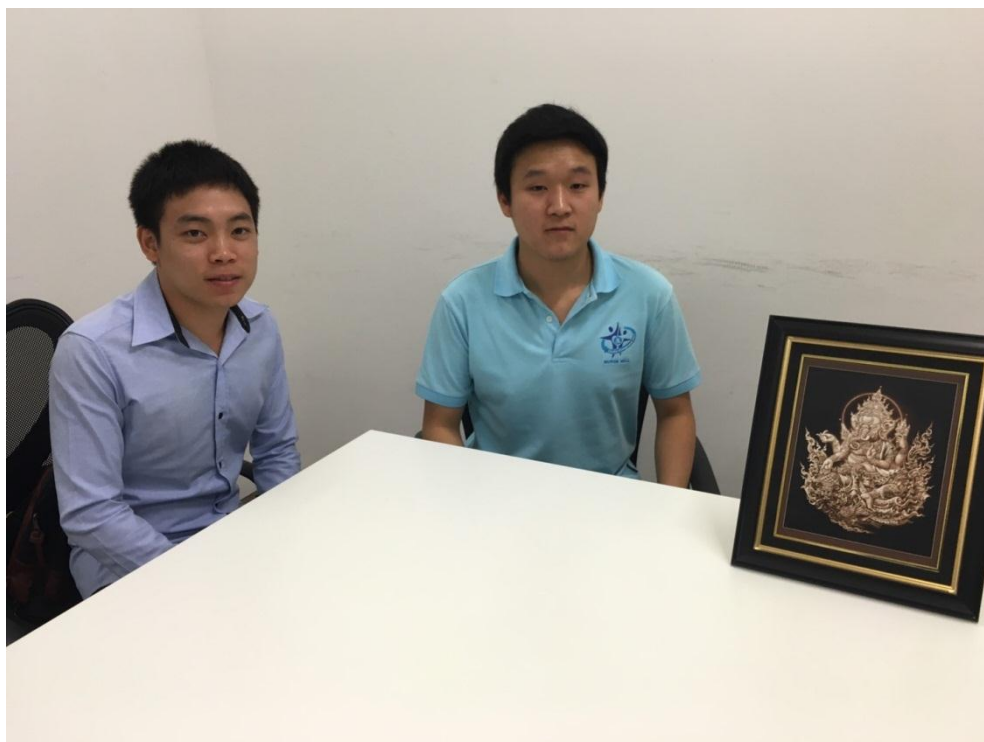
ภาพที่ 31 การสัมภาษณ์ คุณรัฐกิตต์ วสุพิทักษ์เมธี ผู้จัดการเขตฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม บริษัท เอ็กโคแล็บ จำกัด



ภาพที่ 32 การสัมภาษณ์ คุณอภิวิชญ์ ศาลา หัวหน้างานการตลาด สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด



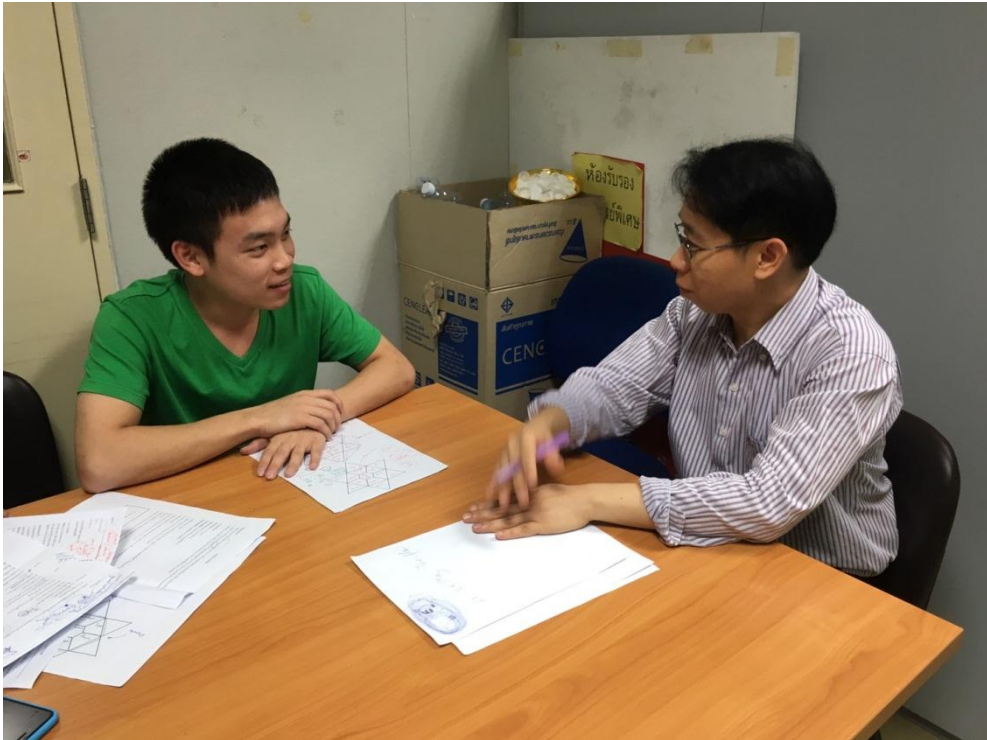
ภาพที่ 33 การสัมภาษณ์ คุณวิรัตน์ ชัยภูวภัทร รองผู้จัดการทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมน้ำปลาระยอง จำกัด



ภาพที่ 34 การสัมภาษณ์ คุณเจษฎา สิริแสนยากร ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจระหว่างประเทศ บริษัท ดัส  
มิลล์ จำกัด



ภาพที่ 35 การสัมภาษณ์ คุณอรัญญา มีดี เจ้าของกิจการ ร้าน World Gems Collection

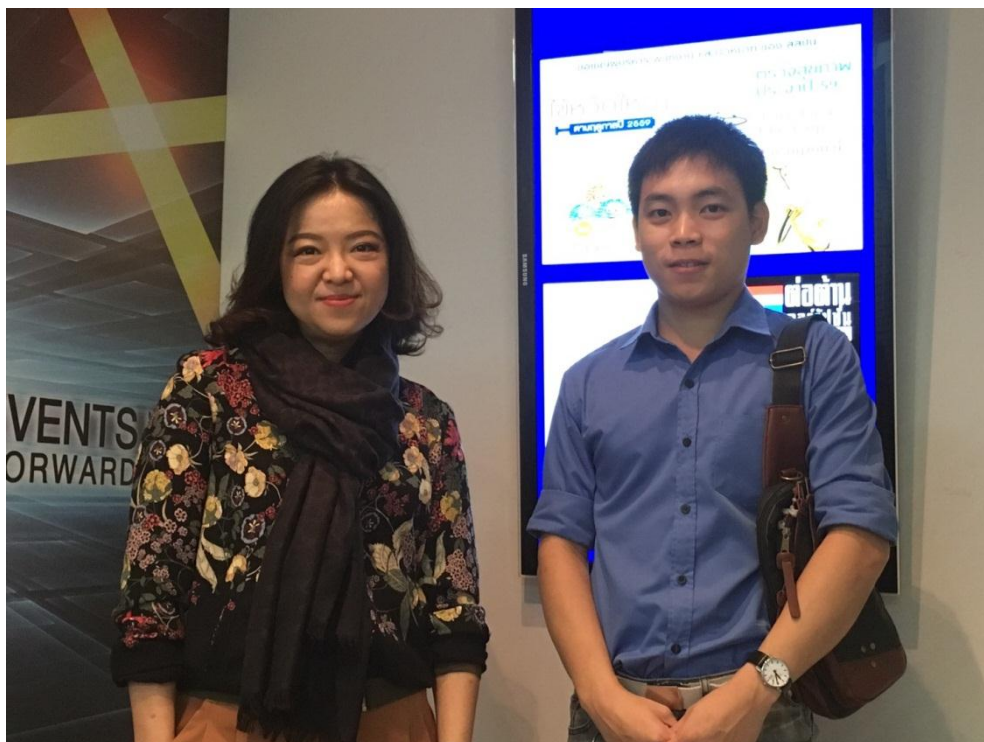


ภาพที่ 36 การสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. อัครวิน แสงพิกุล ผู้อำนวยการหลักสูตรธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

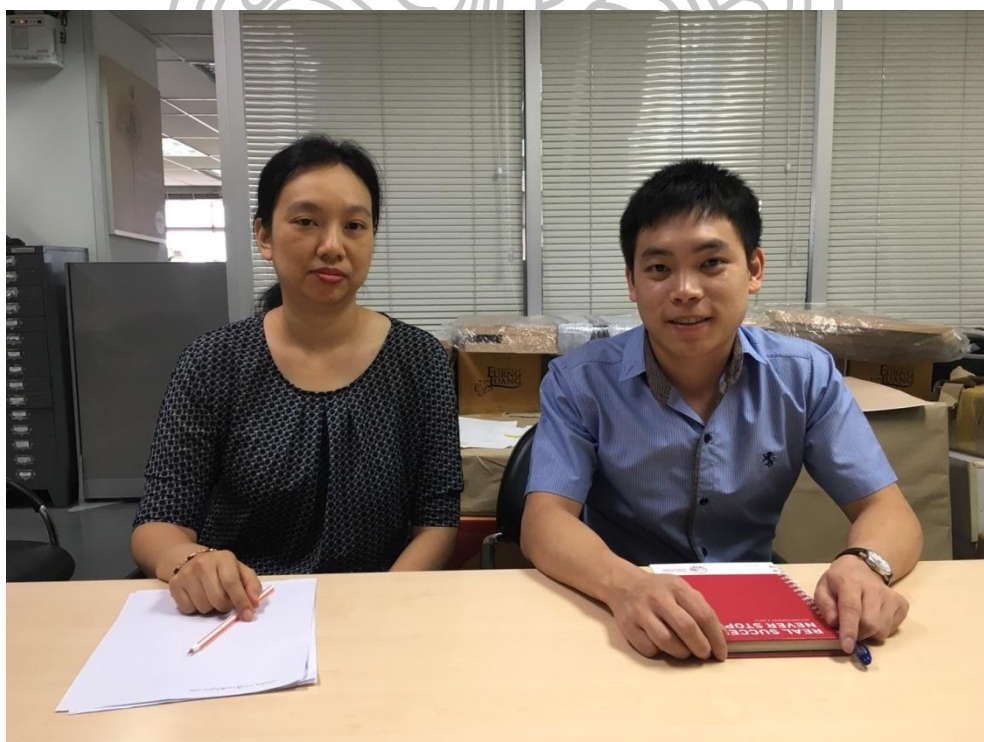


ภาพที่ 37 การสัมภาษณ์ ดร. ดลฤทัย โกวรรณระกุล ผู้อำนวยการ ศูนย์ความเป็นเลิศอุตสาหกรรมไมซ์  
และ อีเว้นท์เชิงธุรกิจ





ภาพที่ 38 การสัมภาษณ์ คุณจรรุวรรณ สุวรรณศาสน์ ผู้อำนวยการฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 39 การสัมภาษณ์ คุณอนเนกพร เกษมสุข นักวิชาการพาณิชย์อาวุโส กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ



ภาพที่ 40 การสัมภาษณ์ คุณธีรศานต์ สหัสสพาศน์ คณะทำงานรัฐมนตรีว่า การกระทรวงท่องเที่ยว และกีฬา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา



ภาพที่ 41 การสัมภาษณ์ คุณอรชร ว่องพรรณงาม ผู้จัดการอาวุโส สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 42 การสัมภาษณ์ คุณพัฒนชัย สิงหะวาระ ผู้จัดการอาวุโส สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 43 การสัมภาษณ์ คุณสุกิจ ครุฑคง ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามสำหรับตรวจ IOC

มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ  
การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ของ  
สมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดง  
สินค้าและนิทรรศการ

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint analysis)
2. ผู้วิจัยได้แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ
3. ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการโดยใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียน ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

นาย พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล  
ผู้วิจัย

ชุดคุณลักษณะด้านความรู้ (Knowledge)									
ชุด คุณลักษณะ	การจัดงาน แสดงสินค้า	บทบาท หน้าที่ของ องค์การ	การจัดการ ความเสี่ยง	ความเข้าใจ งานที่ทำ	ความเข้าใจ ลูกค้า	ข้อมูล ข่าวสารของ อุตสาหกรรม	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
							ไม่ เหมาะ สม	ไม่ แน่ใจ	เหมาะ สม
1	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้			
2	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้			
3	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้			
4	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้			
5	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้			
6	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้			
7	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้			
8	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้			
9	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้			
10	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้			
11	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้			
12	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้			
13	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้			
14	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้			
15	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้			
16	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้			

ชุดคุณลักษณะด้านทักษะ (Skills)												
ชุด คุณลักษณะ	การคิด วิเคราะห์	การสื่อสาร	ทำงาน เป็นทีม	การประ สานงาน	ภาษาต่าง ประเทศ	การใช้ เครื่องมือ ทาง เทคโนโลยี	ความคิด สร้างสรรค์	การบริการ	การแก้ไข ปัญหา เฉพาะหน้า	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
										ไม่ เหมาะ สม	ไม่ แน่ใจ	เหมาะ สม
1	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ			
2	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ			
3	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ			
4	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
5	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ			
6	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
7	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
8	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
9	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
10	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ			
11	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ			
12	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
13	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			
14	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ			
15	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ			
16	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ			

ชุดคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ (Attributes)												
ชุด คุณลักษณะ	ความอดทน ในการ ทำงาน	ความ ซื่อสัตย์	ความ รับผิดชอบ	ความ เสียสละ	เป้าหมาย ในการ ทำงาน	ความ ยืดหยุ่นใน การทำงาน	สุขภาพ แข็งแรง	ความมั่นใจ ในตัวเอง	ผู้ทรงคุณวุฒิ			
									ไม่ เหมาะสม	ไม่ แน่ใจ	เหมาะ สม	
1	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี				
2	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี				
3	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี				
4	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี				
5	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี				
6	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี				
7	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี				
8	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี				
9	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี				
10	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี				
11	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี				
12	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี	มี	มี				
13	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี				
14	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี				
15	มี	มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี				
16	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี				



ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย





ภาคผนวก ง  
ผลการตรวจ IOC

ชุดคุณลักษณะด้านความรู้ (Knowledge)							
ชุดคุณลักษณะ	การจัดงานแสดงสินค้า	บทบาทหน้าที่ขององค์กร	การจัดการความเสี่ยง	ความเข้าใจงานที่ทำ	ความเข้าใจลูกค้า	ข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม	ค่าIOC
1	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
2	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	0.67
3	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
4	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
5	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
6	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	1
7	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
8	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	1
9	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	1
10	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
11	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	1
12	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	1
13	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	1
14	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	0.67
15	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	1
16	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	1

ชุดคุณลักษณะด้านทักษะ (Skills)										
ชุดคุณลักษณะ	การคิดวิเคราะห์	การสื่อสาร	ทำงานเป็นทีม	การประสานงาน	ภาษาต่างประเทศ	การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี	ความคิดสร้างสรรค์	การบริการ	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ค่า IOC
1	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	1
2	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	1
3	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	1
4	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	0.67
5	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	1
6	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
7	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
8	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
9	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
10	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	1
11	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	1
12	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
13	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1
14	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	1
15	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	1
16	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	1

ชุดคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ (Attributes)									
ชุดคุณลักษณะ	ความอดทนในการทำงาน	ความซื่อสัตย์	ความรับผิดชอบ	ความเสียสละ	เป้าหมายในการทำงาน	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	สุขภาพแข็งแรง	ความมั่นใจในตัวเอง	ค่า IOC
1	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	1
2	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	1
3	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	1
4	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	0.67
5	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	1
6	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี	1
7	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	1
8	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	1
9	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	1
10	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	1
11	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี	1
12	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี	มี	มี	1
13	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	1
14	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	1
15	มี	มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	1
16	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี	1





### แบบสอบถามงานวิจัย

**เรื่อง** การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ที่เคยเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

แบบสอบถามนี้มี 5 ส่วนประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
- ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
- ตอนที่ 4 ลำดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเพิ่มเติม

คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นไม่มีการอ้างอิงถึงชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณท่านที่ให้ความกรุณาและความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

นาย พงศธร ลิมปนเวทย์สกุล นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

- ( 1 ) ชาย ( 2 ) หญิง

2. อายุ

- ( 1 ) ต่ำกว่า 21 ปี  
 ( 2 ) 21-30 ปี  
 ( 3 ) 31-40 ปี  
 ( 4 ) 41-50 ปี  
 ( 5 ) 51 ปีขึ้นไป

3. ท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับ

- ( 1 ) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ( 2 ) ระดับปริญญาตรี  
 ( 3 ) ระดับปริญญาโท  
 ( 4 ) ระดับปริญญาเอก

4. ขนาดขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- ( 1 ) น้อยกว่า 50 คน  
 ( 2 ) 50-300 คน  
 ( 3 ) มากกว่า 300 คน

5. ประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

- ( 1 ) 1 ครั้ง  
 ( 2 ) 2-5 ครั้ง  
 ( 3 ) 6-9 ครั้ง  
 ( 4 ) มากกว่า 9 ครั้ง





ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ  
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง

6. วัตถุประสงค์หลักที่ท่านเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

- ( 1 ) เพื่อขายสินค้า
- ( 2 ) เพื่อซื้อสินค้า
- ( 3 ) เพื่อเจรจาทางธุรกิจ

7. การเดินทางมาเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

- ( 1 ) รถส่วนตัว
- ( 2 ) รถโดยสารสาธารณะ
- ( 3 ) รถของบริษัท

8. ส่วนใหญ่ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจากทางใด

- ( 1 ) โทรทัศน์
- ( 2 ) วิทยุ
- ( 3 ) หนังสือพิมพ์
- ( 4 ) อินเทอร์เน็ต
- ( 5 ) ใบปลิว
- ( 6 ) บริษัทหรือองค์กรที่ทำงาน
- ( 7 ) เพื่อน
- ( 8 ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

9. การพักอาศัยในช่วงเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

- ( 1 ) โรงแรม
- ( 2 ) หอพักหรือห้องเช่า
- ( 3 ) สถานที่ที่ท่านพักอยู่ในปัจจุบัน
- ( 4 ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

10. การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในอนาคต

- ( 1 ) เข้าร่วม
- ( 2 ) ไม่เข้าร่วม
- ( 3 ) ไม่แน่ใจ

11. ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เคยเข้าร่วม

- ( 1 ) งานเทรดโชว์ (B2B)
- ( 2 ) งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)
- ( 3 ) งานแบบผสม (combined)

12. ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ

- ( 1 ) งานเทรดโชว์ (B2B)
- ( 2 ) งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)
- ( 3 ) งานแบบผสม (combined)

13. ประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่เหมาะสมกับองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ( 1 ) งานเทรดโชว์ (B2B)
- ( 2 ) งานสำหรับผู้บริโภค (B2C)
- ( 3 ) งานแบบผสม (combined)

14. สถานที่ที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ท่านชอบมากที่สุด

- ( 1 ) ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา
- ( 2 ) ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี
- ( 3 ) ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
- ( 4 ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

15. ระยะเวลาในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าแต่ละครั้ง

- ( 1 ) 1-2 วัน
- ( 2 ) 3-4 วัน
- ( 3 ) 5-6 วัน
- ( 4 ) 6 วันขึ้นไป

ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

#### ด้านความรู้

คำชี้แจง โปรดใส่หมายเลข 1 – 6 ในช่องลำดับความสำคัญ 1 หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด 6 หมายถึงมีความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

คุณลักษณะ	ลำดับความสำคัญ
มีความรู้เรื่องการจัดงานแสดงสินค้า	
เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กร	
มีความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยง	
มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ	
มีความรู้ความเข้าใจลูกค้า	
ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม	

#### ด้านทักษะ

คำชี้แจง โปรดใส่หมายเลข 1 – 10 ในช่องลำดับความสำคัญ 1 หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด 10 หมายถึงมีความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

คุณลักษณะ	ลำดับความสำคัญ
ทักษะการคิดวิเคราะห์	
ทักษะการสื่อสาร	
ทักษะการทำงานเป็นทีม	
ทักษะการประสานงาน	
ทักษะภาษาต่างประเทศ	
ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี	
ทักษะความคิดสร้างสรรค์	
ทักษะการบริการ	
ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	

## ด้านคุณสมบัติ

คำชี้แจง โปรดใส่หมายเลข 1 - 8 ในช่องลำดับความสำคัญ 1 หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด 8 หมายถึงมีความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

คุณลักษณะ	ลำดับความสำคัญ
มีความอดทนในการทำงาน	
มีความซื่อสัตย์	
มีความรับผิดชอบ	
มีความเสียสละ	
มีเป้าหมายในการทำงาน	
มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	
มีสุขภาพแข็งแรง	
มีความมั่นใจในตัวเอง	

ตอนที่ 4 เรียงลำดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ

คำชี้แจง โปรดใส่หมายเลข 1 - 100 ในช่องคะแนนคะแนนคุณลักษณะ 100 หมายถึง มีความเหมาะสมของคุณลักษณะมากที่สุด 1 หมายถึง มีความเหมาะสมคุณลักษณะน้อยที่สุดตามลำดับ (แต่ละคุณลักษณะคะแนนต้องไม่ซ้ำกัน)

ชุดคุณลักษณะด้านความรู้ (Knowledge)							อันดับ ความ เหมาะสม
คะแนนคุณลักษณะ							
ชุดคุณลักษณะ	การจัดงาน แสดงสินค้า	หน้าที่ของ องค์กร	การจัดการ ความเสี่ยง	ความเข้าใจ งานที่ทำ	ความเข้าใจ ลูกค้า	ข้อมูล ข่าวสารของ อุตสาหกรรม	
1	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	
2	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	
3	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	
4	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	
5	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	
6	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	
7	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	
8	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	
9	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	
10	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	
11	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	
12	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	
13	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	
14	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	
15	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	มีความรู้	
16	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	ไม่มีความรู้	มีความรู้	

ชุดคุณลักษณะด้านทักษะ (Skills)										
คะแนน คุณลักษณะ										อันดับ ความ เหมาะสม
ชุด คุณลักษณะ	การคิด วิเคราะห์	การสื่อสาร	ทำงานเป็น ทีม	การประ สานงาน	ภาษาต่าง ประเทศ	การใช้ เครื่องมือ ทาง เทคโนโลยี	ความคิด สร้างสรรค์	การบริการ	การแก้ไข ปัญหา	
1	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	
2	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	
3	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	
4	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
5	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	
6	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
7	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
8	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
9	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
10	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	
11	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	
12	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
13	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	
14	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	
15	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	
16	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	มีทักษะ	ไม่มีทักษะ	

ชุดคุณลักษณะด้านคุณสมบัติ (Attributes)									
คะแนน คุณลักษณะ									อันดับ ความ เหมาะสม
ชุด คุณลักษณะ	ความอดทนใน การทำงาน	ความซื่อสัตย์	ความ รับผิดชอบ	ความ เสียสละ	เป้าหมายใน การทำงาน	ความ ยืดหยุ่น	สุขภาพ แข็งแรง	ความมั่นใจใน ตัวเอง	
1	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	
2	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	
3	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	
4	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	
5	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
6	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี	มี	
7	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	
8	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	
9	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
10	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	
11	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี	
12	ไม่มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี	มี	มี	
13	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	
14	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
15	มี	มี	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
16	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	มี	

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง









### แนวคำถามสัมภาษณ์

**เรื่อง** การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

แนวคำถามในการสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าและผู้รับเหมาช่วง กลุ่มผู้ออกงานจัดแสดงสินค้า กลุ่มนักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์ และกลุ่มหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์

คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นไม่มีการอ้างอิงถึงชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณท่านที่ให้ความกรุณาและความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วย



นาย พงศธร ลิมนพนเวทย์สกุล นักศึกษาปริญญาเอก  
สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

## แนวคำถาม

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีความรู้ในเรื่องใดบ้าง
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีทักษะในเรื่องใดบ้าง
3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีคุณสมบัติในเรื่องใดบ้าง
4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้รับเหมาช่วงในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีความรู้ในเรื่องใดบ้าง
5. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้รับเหมาช่วงในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีทักษะในเรื่องใดบ้าง
6. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้รับเหมาช่วงในการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีคุณสมบัติในเรื่องใดบ้าง
7. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีความรู้ในเรื่องใดบ้าง
8. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีทักษะในเรื่องใดบ้าง
9. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของผู้จัดงานในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการในมุมมองของท่านควรมีคุณสมบัติในเรื่องใดบ้าง





## แบบสอบถาม EDFR รอบ 2

เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักด้วยองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการตรวจสอบเชิงยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นกับตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ เพื่อยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการต่อไป

แบบสอบถามนี้ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นาย พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน  
ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

ตัวบ่งชี้		ความเหมาะสม		ระดับความคิดเห็น				
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	รู้และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ							
2	รู้ประเภทของงานแสดงสินค้าประเภทของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ							
3	รู้จักอุตสาหกรรมของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ							
4	รู้และเข้าใจเป้าหมายขององค์กร							
5	รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร							
6	รู้ว่าองค์กรอยู่ในส่วนใดของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ							
7	สามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์							
8	สามารถคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ							
9	สามารถวางแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้							
10	รู้ขอบเขตตำแหน่งงานของตนเอง							
11	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้							
12	สามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในงานที่ทำได้							
13	สามารถรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้							
14	พยายามเข้าใจถึงสภาพปัญหาของลูกค้า							
15	สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้							

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสม		ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	รู้ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญของอุตสาหกรรม						
17	ติดตามข้อมูลข่าวสารของบุคคลสำคัญในอุตสาหกรรม						
18	ติดตามข่าวสารนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อองค์กร						
19	สามารถสรุปประเด็นสำคัญกระบวนการทำงานได้						
20	เรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำได้						
21	ใช้หลักการและเหตุผลในการทำงาน						
22	มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจแปลกใหม่						
23	มีเนื้อหาของการสื่อสารที่ครอบคลุม						
24	มีข้อมูลในการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ						
25	ถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน						
26	มีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน						
27	สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน						
28	ประสานงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์						
29	พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง						
30	เข้าใจระบบและขั้นตอนการประสานงาน						
31	สามารถฟังภาษาอังกฤษได้						
32	สามารถพูดภาษาอังกฤษได้						
33	สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้						
34	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้						
35	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้						

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสม		ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36	สามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการเสนองานได้						
37	สามารถคิดและเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับองค์กรได้						
38	สามารถคิดแบบบูรณาการได้						
39	ชอบเรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ						
40	สามารถเป็นที่ปรึกษาการตัดสินใจของผู้รับบริการได้						
41	ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ						
42	ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับผู้รับบริการ						
43	นำประสบการณ์ในอดีตมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้						
44	มีสติในการแก้ไขปัญหา						
45	วางแผนและแนวทางเพื่อรับมือปัญหาได้						
46	สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อได้รับแรงกดดัน						
47	อดทนต่อความเหนื่อยล้าและทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย						
48	อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน						
49	เป็นคนพูดแต่ความจริงไม่โกหก						
50	ไม่พูดเรื่องไม่ดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง						
51	มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน						
52	เป็นคนตรงต่อเวลา						
53	เป็นคนรักษาคำพูด						
54	ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด						
55	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อช่วยได้						



ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสม		ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
56	สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงานได้						
57	คำนึงถึงเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ						
58	กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน						
59	คิดในเชิงบวกต่องานที่ทำ						
60	พยายามเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนเอง						
61	สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามสถานการณ์						
62	สามารถทำงานข้ามตำแหน่งงานได้เมื่อจำเป็น						
63	สามารถทำงานนอกสถานที่ได้						
64	ออกกำลังกายสม่ำเสมอ						
65	สามารถทำงานได้เต็มที่ตลอดระยะเวลาของการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ						
66	ตรวจสอบสภาพเป็นประจำตามมาตรฐานในการทำงาน						
67	มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง						
68	กล้าแสดงออกในที่สาธารณะ						
69	ไม่เสพสารเสพติดทุกประเภท						

**ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นายพงศธร ลิมนเวทย์สกุล

ที่อยู่

38 หมู่ 4 ต.โรงเข้ อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553

บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การการตลาด มหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ. 2555

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) การประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ. 2559

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

