

## การศึกษาสมรรถนะในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน

### Study of Competency in MICE Industry Management in line with Labour Market Needs

นิรมล ขวาของ, เขวีกา สุขเอี่ยม, และอรชร ว่องพรรณงาม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Niramol Khwakhong, Khewika Sukiam, and Orachon Wongpan-ngam  
Kasetsart University

#### ประวัติย่อ

1. อาจารย์นิรมล ขวาของ (Corresponding author) อาจารย์ประจำ คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: niramolb5671@gmail.com ความเชี่ยวชาญ การโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. อาจารย์ ดร.เขวีกา สุขเอี่ยม อาจารย์ประจำ คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: khewika.s@ku.th ความเชี่ยวชาญ ทรัพยากรมนุษย์, อุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว), การบริหารจัดการ

3. นางอรชร ว่องพรรณงาม ผู้อำนวยการฝ่าย สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) e-mail: orachorn\_w@tceb.or.th ความเชี่ยวชาญ การส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

#### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2565

Revised: December 18, 2024; Revised: December 20, 2024; Accepted: December 27, 2024

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ และเพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานด้านการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการ สมรรถนะบุคลากร และสมรรถนะเฉพาะด้านของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสมรรถนะบุคลากร พบว่า บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกัน บุคลากรขนานรับกับแนวคิด วิสัยทัศน์ทั้งของผู้บริหาร และทั้งแผนยุทธศาสตร์จากภาครัฐแล้วนำมาปรับเป็นยุทธศาสตร์เฉพาะในองค์กร อีกทั้งยังสามารถทำงานออกมาให้ตรงกับความต้องการ และเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้อย่างดี ผลลัพธ์เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เพราะบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานในองค์กร ด้านการจัดการการจัดสรรจำนวนบุคลากรในฝ่ายงานอย่างเหมาะสม ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรคือปัญหางาน ล้นคนบุคลากรที่ทำงานประจำในองค์กรมีน้อยกว่าแผนที่ตั้งไว้ สำหรับตลาดแรงงานให้ความสนใจกับบุคลากร ในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีความรู้ ความสามารถเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในขั้นดีเยี่ยม โดยเน้นการพูดและการเขียน เป็นนักแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่เต็มความสามารถ เป็นนักวางแผน เข้าใจงาน และวางแผนงานตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียดรอบคอบ เป็นนักบริหารจัดการ สามารถจัดการให้งานประสบผลสำเร็จตามเวลา สถานที่ และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างลงตัว มีความรู้ด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือด้านพิธีการทางศุลกากร และการตรวจคนเข้าเมือง และการยื่นขอคืนภาษี เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่สามารถดึงคนเข้ามาร่วมงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ควบคุมด้านการเงิน การใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน เป็นนักประสานงานในการเข้าถึงสถานที่พิเศษต่าง ๆ

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การจัดการอุตสาหกรรมไมซ์, บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์, ตลาดแรงงาน

## Abstract

This research aims to study the competencies of personnel in managing the MICE (Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions) industry and to examine the labor market demands for service provision in the MICE industry. It employs both qualitative and quantitative research methodologies, utilizing concepts and theories related to management, personnel competencies, and specific competencies in the MICE industry. The study findings reveal that personnel exhibit shared organizational goals. They align with the vision and strategic plans of management and governmental strategies, adapting these into specific organizational strategies. Moreover, they succeed in delivering work that meets set demands and objectives effectively. These results are attainable as personnel possess knowledge and understanding of the organization's policies and plans. In terms of managing the allocation of personnel within the organization, a problem identified is the issue of excess workload, as the number of permanent staff is fewer than planned. The labor market shows interest in MICE personnel with excellent knowledge and skills in English, particularly in speaking and writing. They are problem solvers capable of addressing issues promptly and effectively. They understand tasks comprehensively and plan projects meticulously from start to finish. As managers, they can ensure that work successfully meets timeframes, locations, and various constraints. They also have legal knowledge to provide guidance related to customs procedures, immigration, and tax refund applications. Furthermore, they serve as public relations professionals who can attract participants according to set targets, while managing finances and expenditures efficiently to deliver value to event participants. They act as coordinators in accessing special venues.

**Keywords:** Competency, MICE Industry Management, MICE Personnel, Labor Market

## บทนำ

ธุรกิจไมซ์ เป็นธุรกิจแขนงหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศอย่างยิ่ง เพราะรายได้จากธุรกิจไมซ์จัดอยู่ในรายได้ของภาคบริการในบัญชีเดินสะพัดของประเทศที่ค่อนข้างสูงมาก ทำให้คุณภาพการบริการเกินดุลและส่งผลให้ดุลการชำระเงินของประเทศปรับตัวดีขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดการจ้างงาน และสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยกัน ธุรกิจไมซ์มีความสำคัญในการช่วยสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ทำให้ดุลการชำระเงินของประเทศปรับตัวดีขึ้น ช่วยการสร้างงานและการกระจายรายได้สู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจไมซ์จะต้องอาศัยองค์ประกอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยสร้างรายได้ทางอ้อมให้กับบุคลากรสายอาชีพต่าง ๆ ทั้งในชุมชน และนอกชุมชน ช่วยสร้างรายได้ให้รัฐในรูปของภาษีเงินได้จากรายรับของธุรกิจไมซ์ และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศที่เป็นเจ้าภาพ เนื่องจากประเทศที่ได้รับเลือกเป็นเจ้าภาพ จะต้องเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดี ช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับประเทศเจ้าภาพ ถึงแม้ผู้เข้ามาเข้าร่วมกิจกรรมไมซ์จะมีวัตถุประสงค์หลักคือธุรกิจ แต่หากมีความประทับใจและได้รับประสบการณ์ที่ดี ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้เดินทางกลับเข้ามาอีกครั้ง อีกทั้งยังช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ ทำให้เกิดการอบรมสร้างเสริมความรู้ ทักษะการทำงานต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่การสร้างผลงานคุณภาพและความมีประสิทธิภาพในการรองรับธุรกิจไมซ์ ช่วยกระตุ้นให้มีการเพิ่มมาตรฐานอุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ทุกด้านเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมงาน ช่วยสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านการพัฒนาการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน ช่วยเพิ่มรายได้ทางด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อสูงจึงทำให้มีรายได้เข้าประเทศเจ้าภาพเพิ่มมากขึ้น (TCEB, 2565) ธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจที่สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาและลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน นำมาซึ่งรายได้จากการใช้จ่ายของผู้เข้าร่วมงานประชุม แสวงสินค้า และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล สร้างรายได้ให้รัฐในรูปของภาษีเงินได้จากรายรับของธุรกิจไมซ์และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสร้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจไมซ์จะต้องอาศัยองค์ประกอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยของโรงแรมดีขึ้น ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องดีขึ้นตามลำดับ ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ ทำให้เกิดการอบรมสร้างเสริมความรู้ ก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ประเทศให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจ เกิดการกระจาย และกระตุ้นเศรษฐกิจของท้องถิ่นจากรายได้ที่ผู้เข้าร่วมประชุม และนักท่องเที่ยวใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเกิดการขยายตัวและการลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไปจากการลงทุนของรัฐในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เกิดการประชาสัมพันธ์เมืองที่จัดกิจกรรมให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยว เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น จากการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดี เกิดการรักษาสภาพแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำด้านความคิด และการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะอนุรักษ์ได้ดีกว่านักท่องเที่ยวปกติ เกิดโอกาสแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่จัดกิจกรรมไมซ์ได้รับความรู้ใหม่ หรือพบเห็นสิ่งแปลกใหม่ (TCEB, 2565)

ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการรองรับการจัดงานกลุ่มไมซ์ แต่การเพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมงานและจำนวนการจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ส่งผลให้อุตสาหกรรมประสบปัญหาบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เมื่อทรัพยากรมนุษย์มีน้อยกว่าความต้องการของตลาด ทำให้บุคลากรหนึ่งคนต้องทำหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากศักยภาพในการทำงานมีไม่มากพอ สาเหตุหนึ่งมาจากการบุคลากรไม่ได้รับ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานด้านต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์เพียงพอ จึงขาดความชำนาญด้านทักษะการทำงาน และไม่สามารถบูรณาการความรู้ด้านต่าง ๆ มา

ประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุตสาหกรรมไมซ์มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่ทวีความสำคัญขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก (วรพร หอมเอนก ชาคริต ศรีสุกุน และวาทีต อินทุลักษณะ, 2560) ที่ผ่านมามีสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นแหล่งผลิตทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ในสายอาชีพต่าง ๆ นั้น มีเพียงไม่กี่สถาบันเท่านั้นที่มีการจัดตั้งเป็นสาขาวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์อย่างจริงจังและเฉพาะเจาะจง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, มหาวิทยาลัยมหิดล (นานาชาติ), มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จพะพระยา, มหาวิทยาลัยสยาม, มหาวิทยาลัยศิลปากร, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, วิทยาลัยดุสิตธานี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทั้งนี้คนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละปีมีบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านไมซ์อยู่น้อยทั้งที่มีตลาดแรงงานและอาชีพรองรับอยู่จำนวนมาก ทำให้การเรียนในสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับบุคคลที่ชื่นชอบความแปลกใหม่ ทำหาย ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และต้องการจะเติบโตเป็นกำลังสำคัญในการเป็นผู้ขับเคลื่อนและพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยให้เติบโตต่อไปได้ในอนาคต (ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวิวงศ์, 2557) อีกประการคือหลักสูตรไมซ์ยังไม่ได้เป็นสาขาวิชาที่ถูกสอนอย่างกว้างขวางมากนัก ล่าสุดคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การศึกษาสมรรถนะในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน ให้เป็นบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้านในแต่ละมิติของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ การจัดการประชุม (Meeting) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) การจัดประชุมวิชาชีพ (Conference/Convention) และการจัดนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้า (Event/Exhibition) มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของตลาดแรงงาน และตัวบุคลากรเองมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพก็สามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ให้เติบโตยิ่งขึ้นต่อไป และยังสามารถแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจไมซ์ในต่างประเทศได้อีกด้วย

#### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์
2. เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานด้านการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์

#### ขอบเขตของโครงการวิจัย

**ด้านเนื้อหา** สมรรถนะของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง ทักษะ ทักษะคุณลักษณะเฉพาะที่มีความจำเป็นในแต่ละมิติย่อยของอุตสาหกรรมไมซ์ (การจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมวิชาชีพ และการจัดนิทรรศการ)

**ด้านประชากร** บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมไปถึงบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง หายขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม โดยวิธีการคำนวณหาของสูตรทาร์ยามาน่าจำนวน 286 คน

**ด้านพื้นที่** สถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร หน่วยงานภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน.

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการ

แนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการ ประกอบไปด้วย การวางแผนซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ แผนระยะสั้นใช้เวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 1 ปี ซึ่งในระบบราชการจะเรียกแผนนี้ว่าแผนปฏิบัติการ แผนระยะกลาง ใช้ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 1-3 ปี และแผนระยะยาว ใช้ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 3-5 ปี (นุชประวีณ์ ลิขิตศรีณย์, เขวีกา สุขเอี่ยม, และสุวิมล จันทโททัย, 2564)

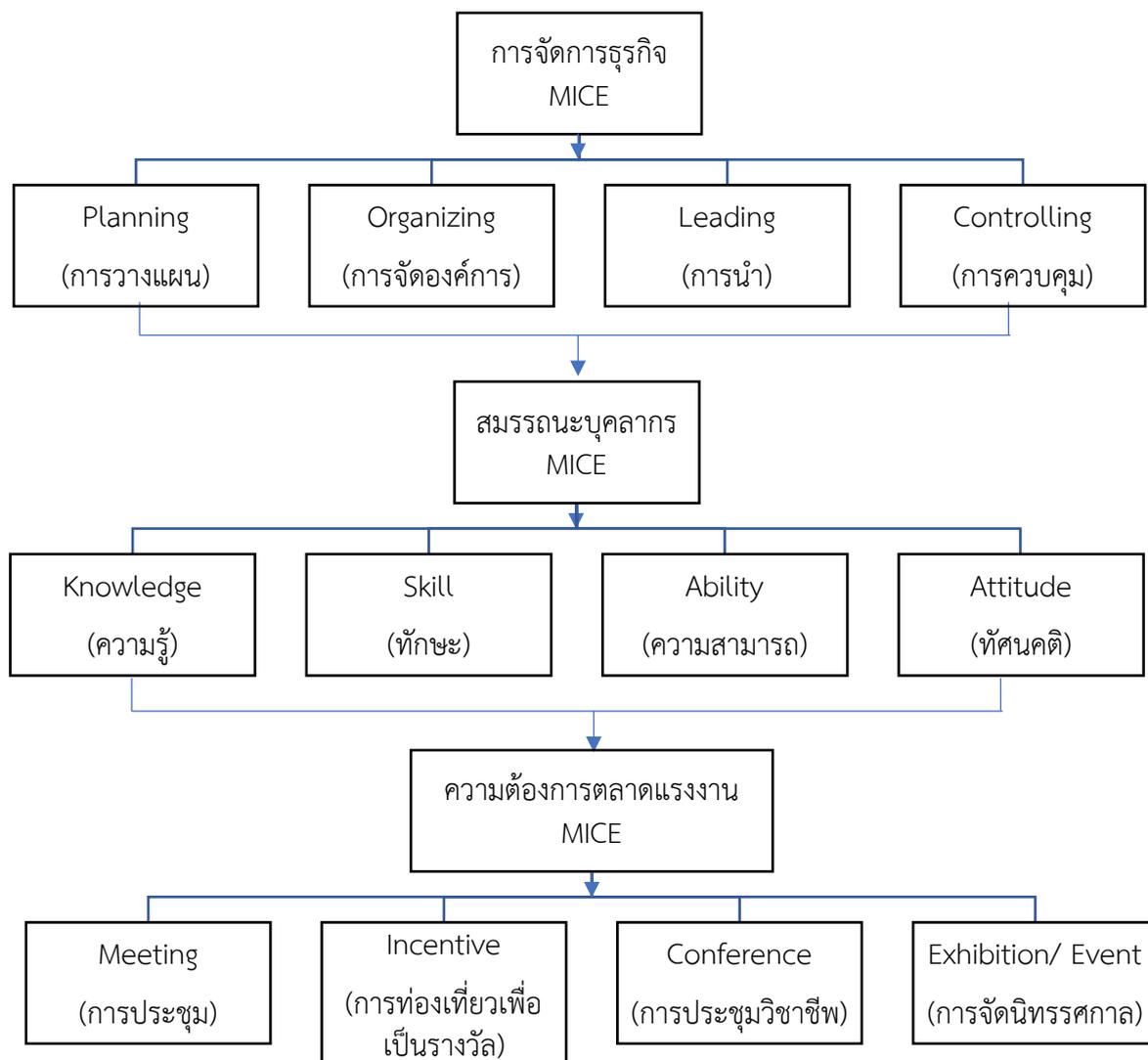
### แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะบุคลากร

แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะบุคลากร หมายถึง ความสามารถในตัวบุคคลที่ถูกดึงออกมาใช้หรือปฏิบัติ ก่อให้เกิดผลงานตามแต่ละอาชีพที่แสดงออกอย่างแตกต่างกันให้บุคคลอื่นเห็น ในแต่ละมิติของอุตสาหกรรม ไม้ซ้ก็เช่นกันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละมิติจะต้องมีคุณลักษณะเฉพาะด้านไม่ว่าจะเป็น สมรรถนะของบุคลากรในการจัดการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมวิชาชีพ และการจัดนิทรรศการ เพราะงานแต่ละรูปแบบแม้จะเป็นงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ก็มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกันไป องค์ประกอบของสมรรถนะในท่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และความสามารถที่หมายรวมถึงทัศนคติในการทำงาน (ability/ attitude) (เขวีกา สุขเอี่ยม และกฤษณ์ เลียงพันธ์, 2564)

### สมรรถนะเฉพาะด้านของบุคลากรในอุตสาหกรรมไม้ซ้

สมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไม้ซ้ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไม้ซ้ ประกอบด้วย 17 สมรรถนะหลัก ดังนี้ 1) การใช้ภาษาอังกฤษในขั้นต้นเยี่ยมโดยเน้นการพูดและการเขียน 2) เป็นนักแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เต็มกำลังความสามารถ 3) เป็นนักวางแผน เข้าใจงานและวางแผนงานตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียดรอบคอบ 4) เป็นนักบริหารจัดการ สามารถจัดการให้งานประสบความสำเร็จตามเวลา สถานที่และข้อจำกัดที่มีอยู่ได้อย่างลงตัว 5) เป็นนักการตลาดที่สามารถดึงคนเข้าร่วมงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 6) เป็นนักประชาสัมพันธ์ สามารถเชิญชวนให้ข้อมูลแก่สาธารณชนทั้งระดับกว้างและลึกได้อย่างทั่วถึง 7) ควบคุมด้านการเงิน การใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน 8) เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่ตลอด 9) เป็นนักเขียนที่สามารถนำเสนอสิ่งทีมองไม่เห็นให้แก่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ 10) ควบคุมด้านการเงิน การใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อมอบสิ่งทีมีคุณค่าให้กับผู้เข้าร่วมงาน 11) ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 12) เซาว์นปัญญา 13) ความมีเกียรติในตนเอง 14) ทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 15) ความช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียด 16) ความมีจิตบริการ และ 17) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับกรเปลี่ยนแปลง (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2560)

## กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด (ที่มา: นักวิจัย)

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการศึกษาวิธีการวิจัย 2 รูปแบบได้แก่ 1) วิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง (Cross-sectional Survey) และ 2) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการโดยรวมของผู้ประกอบกิจการในธุรกิจบริการและกลุ่มสถานประกอบการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการศึกษาวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ 3 รูปแบบ คือ 1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ 3) การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร งานวิชาการที่เกี่ยวข้องด้วยการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เพื่อประกอบการเขียนโครงร่างโครงการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ และดำเนินการศึกษาปัญหาในการดำเนินงาน และสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ความต้องการ

โดยรวมของสถานประกอบการที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมและประยุกต์ใช้โดย

ออกแบบสอบถามเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างจากสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมไปถึงบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

สัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการและผู้ประกอบวิชาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกจำนวน 4 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Stage sampling) ได้แก่ การแบ่งกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มายืนยันผลที่ได้จากแบบสอบถาม และเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2

จัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ข้อดี/ข้อเสียสำคัญที่ควรใช้ประกอบการพิจารณา ตลอดจนประเด็นว่าด้วยเครื่องมือ แนวทาง มาตรการ และเกณฑ์สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและมีรูปแบบที่เหมาะสมแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์โดยตรง หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา และกลุ่มบุคคลที่มีความพร้อมหรือสนใจในการประกอบกิจการ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และมีการดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย 1 ครั้ง

จัดทำรายงานการศึกษาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ที่สะท้อนถึงแนวคิดทฤษฎีเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ที่ครอบคลุมองค์ความรู้ที่เหมาะสมในสมรรถนะแต่ละด้าน ได้แก่ ทักษะความรู้เฉพาะทาง ความสามารถ ทักษะคุณลักษณะเฉพาะ ทักษะการบริหารจัดการ และการแก้ปัญหา

### ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลที่ได้จากข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นผลมาจากการประชุมกลุ่มย่อย จากผู้ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ มากกว่า 5 ปี เคยจัดงานทั้งในรูปแบบการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมวิชาชีพ การจัดนิทรรศการ และการจัดอีเวนต์ทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ สามารถสรุปสมรรถนะเฉพาะด้านของของบุคลากรในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลสรุปสมรรถนะเฉพาะด้านของของบุคลากรในการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์

MICE	สมรรถนะเฉพาะด้าน
Meeting	1) เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ เข้าใจลักษณะของอุตสาหกรรมไมซ์ที่เป็นรูปแบบการประชุม 2) เป็นผู้ที่เข้าใจสินค้าและบริการขององค์กร รวมถึงกระบวนการทำงาน การส่งต่อ งานและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์และการประชุม 3) เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และเข้าใจและสามารถออกแบบงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้ 4) มีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า 5) เรียนรู้ด้านการตลาด กระบวนการ คู่แข่งขันทางการตลาดและกระบวนการตัดสินใจ 6) เข้าใจภาพรวมและแนวความคิดของงาน

MICE	สมรรถนะเฉพาะด้าน
Incentive	1) ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการบริการต่าง ๆ ของจุดหมายปลายทางในการจัดโครงการการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล สิ่งอำนวยความสะดวกและผู้ให้บริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง 2) ให้คำแนะนำที่เป็นกลางในการเลือกสถานที่ปลายทาง สถานที่จัดงานและผู้ให้บริการต่างๆในการจัดทำโครงการการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล 3) ช่วยดำเนินการ ให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพในการจัดงานแบบ Incentive 4) เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ควบคุมการออกแบบเอกสารเพื่อใช้ในงาน เป็นผู้รวบรวมข้อมูลทางการตลาดในยุคปัจจุบัน
Conference	1) การใช้ภาษาอังกฤษในขั้นต้นเยี่ยม โดยเน้นการพูดและการเขียน 2) เป็นนักแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ที่เต็มความสามารถ 3) เป็นนักวางแผน เข้าใจงานและวางแผนงานตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียดรอบคอบ 4) เป็นนักบริหารจัดการ สามารถจัดการให้งานประสบความสำเร็จตามเวลา สถานที่ และข้อจำกัดต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างลงตัว 5) มีความรู้ด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือด้านพิธีการทางศุลกากร และการตรวจคนเข้าเมือง และการยื่นขอคืนภาษี 6) เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่สามารถดึงคนเข้ามาร่วมงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 7) ควบคุมด้านการเงิน การใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน เป็นนักประสานงานในการเข้าถึงสถานที่พิเศษต่างๆ
Event/Exhibition	1) การใช้ภาษาอังกฤษในขั้นต้นเยี่ยม โดยเน้นการพูดและการเขียน 2) เป็นนักแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ที่เต็มความสามารถ 3) เป็นนักวางแผน เข้าใจงานและวางแผนงานตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียดรอบคอบ 4) เป็นนักบริหารจัดการ สามารถจัดการให้งานประสบความสำเร็จตามเวลา สถานที่ และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างลงตัว 5) เป็นนักการตลาดที่สามารถดึงคนเข้ามาร่วมงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 6) ควบคุมด้านการเงิน การใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน

ส่วนที่ 2 ผลที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ จากแบบสอบถามที่ได้แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่ง ได้สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านองค์ความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านศักยภาพทักษะ และแนวคิดส่วนบุคคล ผลที่ได้จากแบบสอบถามมีดังนี้

ตาราง 2 สมรรถนะด้านองค์ความรู้

สมรรถนะด้านองค์ความรู้	( $\bar{x}$ )	S.D	แปรผล	ลำดับ
1. มีองค์ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์	4.26	0.68	มากที่สุด	4
2. มีความทรงจำที่ดีเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน	4.23	0.76	มากที่สุด	5
3) มีความรู้ด้านการบริหารจัดการงานทั้งด้านการวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม	4.51	0.59	มากที่สุด	1
4) มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.41	0.78	มากที่สุด	2
5) ศึกษาเทรนและรูปแบบใหม่ ๆ เสมอ	4.38	0.66	มากที่สุด	3
6) การติดตามงานของหัวหน้างานอย่างต่อเนื่องและมีระบบ เช่น มีกำหนดส่งงานทุกสัปดาห์เพื่อดูความคืบหน้าของงาน เป็นต้น	4.23	0.87	มากที่สุด	5
7) การสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ เช่น มีกำหนดส่งงานทุกสัปดาห์เพื่อดูความคืบหน้าของงาน เป็นต้น	4.21	0.52	มากที่สุด	8
8) การประเมินงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อลดความไม่แน่นอนและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ติดตามรายละเอียดงานต่างๆ เพื่อให้งานมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด	4.18	0.76	มาก	9
9) ได้รับการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีมาก เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เงินรางวัล เป็นต้น	4.10	0.63	มาก	11
10) สามารถอธิบายถึงปัญหาหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้าได้โดยตรง	4.23	0.78	มากที่สุด	5
11) การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเข้ามาควบคุมงานด้วยตนเอง	4.18	0.68	มาก	9
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2 ภาพรวมของสมรรถนะด้านองค์ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อแยกเป็นรายได้ สมรรถนะด้านความรู้ลำดับแรกคือมีความรู้ด้านการบริหารจัดการงานทั้งด้านการวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ถัดมา ศึกษาเทรนและรูปแบบใหม่ ๆ เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีองค์ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 มีความทรงจำที่ดีเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 การติดตามงานของหัวหน้างานอย่างต่อเนื่องและมีระบบ เช่น มีกำหนดส่งงานทุกสัปดาห์เพื่อดูความคืบหน้าของงาน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 สามารถอธิบายถึงปัญหาหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้าได้โดยตรง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 การสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ เช่น มีกำหนดส่งงานทุกสัปดาห์เพื่อดูความคืบหน้าของงาน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การประเมินงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อลดความไม่แน่นอนและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ติดตามรายละเอียดงาน

ต่างๆเพื่อให้งานมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเข้ามาควบคุมงานด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ได้รับการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีมาก เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เงินรางวัล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** สมรรถนะด้านทักษะ ศักยภาพและแนวคิดส่วนบุคคล

สมรรถนะด้านทักษะ ศักยภาพ และแนวคิดส่วนบุคคล	( $\bar{x}$ )	S.D	แปรผล	ลำดับ
1) ระดับความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)	3.92	0.84	มาก	8
2) ระดับความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในกิจกรรมไม่ซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.90	มาก	9
3) ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MS Office, Photoshop เป็นต้น	3.33	0.82	มาก	12
4) ความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ	3.44	0.87	มาก	11
5) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและทำงานภายใต้แรงกดดันได้เป็นอย่างดี	4.26	0.88	มากที่สุด	5
6) การรอบรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ทั้งไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.64	0.96	มาก	9
7) ความรู้พื้นฐานทางด้านบริหารธุรกิจ การตลาด และ เศรษฐศาสตร์	4.13	0.76	มาก	7
8) ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของสายงานไม่ซ้ำ	4.33	0.59	มากที่สุด	4
9) ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในการจัดกิจกรรมขึ้น	4.21	0.63	มากที่สุด	6
10) Service Mind ในการทำงาน	4.56	0.56	มากที่สุด	3
11) ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.72	0.72	มากที่สุด	1
12) ไหวพริบ และกระตือรือร้นในการทำงาน	4.58	0.58	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 3 ภาพรวมของสมรรถนะด้านองค์ความรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อแยกเป็นรายได้ สมรรถนะด้านทักษะ ศักยภาพและแนวคิดส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมาคือมีไหวพริบ และกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ถัดมา Service Mind ในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของสายงานไม่ซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและทำงานภายใต้แรงกดดันได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในการจัดกิจกรรมขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ความรู้พื้นฐานทางด้านบริหารธุรกิจ การตลาด และ เศรษฐศาสตร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ระดับความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ระดับความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในกิจกรรมไอซีได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 การรอบรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ทั้งไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MS Office, Photoshop เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการศึกษารื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไอซี ผู้ศึกษาขอเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผล การศึกษาที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ตามลำดับต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 28-40 ปี บุคลากรส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไอซี และ ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาทำการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งเป็นการทวนสอบข้อมูลโดยเป็นผลที่ตอบรับกัน โดยจะสรุปผลเป็นปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากรทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ด้านสมรรถนะบุคลากร โดยประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านสมรรถนะ คือ ระดับความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในกิจกรรมไอซีได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการมีความชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย เนื่องจากบุคลากรมีเป้าหมายร่วมกัน บุคลากรขนานรับกับแนวคิด วิสัยทัศน์ทั้งของผู้บริหาร และทั้งแผนยุทธศาสตร์จากภาครัฐแล้วนำมาปรับเป็นยุทธศาสตร์เฉพาะในองค์กร อีกทั้งยังสามารถทำงานออกมาให้ตรงกับความต้องการ และเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้อย่างดี ผลลัพธ์เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เพราะบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย และแผนงานในองค์กร และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านสมรรถนะ ซึ่งน้อยที่สุดในด้านสมรรถนะ คือ ความรู้พื้นฐานทางด้านบริหารธุรกิจการตลาด และเศรษฐศาสตร์ พบว่าในข้อนี้เป็นคุณสมบัติสำคัญของบุคลากรในอุตสาหกรรมไอซีจากการที่ได้สัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการที่ว่า คนพันธุ์ไอซีต้องมีความเป็นนักบริหารจัดการกับเวลากับงานเข้ามาทุกทางให้ได้ใน ยิ่งยุคแห่งพลวัตแล้วต้องจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วให้ได้ แท้จริงแล้วการทำงานในอุตสาหกรรมไอซี

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในการจัดการบุคลากรคือการประเมินงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อลดความไม่แน่นอนและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการเป็นการทำงานแบบต้นน้ำ ยันปลายน้ำ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการทำงานเชื่อมกันทั้งเชื่อมกับทางภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไอซี และในอุตสาหกรรมอื่นๆทั้งไทยและต่างประเทศ คืองานทุกอย่างมีการเชื่อมโยงกัน ฉะนั้นทุกขั้นตอนจะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ ถ้าผิดจุดนี้ก็จะเกิดผลกระทบต่อจุดอื่นด้วยสิ่งที่จะลดความผิดพลาดของ

งานได้ก็คือการติดตามประเมินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเอง และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านการจัดการบุคลากร ซึ่งน้อยที่สุดในด้านสมรรถนะ คือ การจัดสรรจำนวนบุคลากรในฝ่ายงานอย่างเหมาะสม จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรคือปัญหางานล้นคนบุคลากรที่ทำงานประจำในองค์กรมีน้อยกว่าแผนที่ตั้งไว้ ถ้ามีงานเข้ามาช่วงนั้นก็อาศัยวิธีการจ้างงานชั่วคราว

ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในการพัฒนาบุคลากรคือการประเมินผลการจัดงานสัมมนาให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง พบว่าบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการใช้หลักสูตรที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ โดยมีการประเมินหลักสูตรจากผู้เข้าศึกษาในหลักสูตร โดยผู้ที่ผ่านการประเมินก็จะได้ใบประกาศนียบัตรรับรองของหลักสูตรนั้น และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน้อยที่สุดในด้านการพัฒนาบุคลากร คือ 1) ความเป็นธรรมในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อส่งไปศึกษาต่อ ในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ หรือแม้แต่ในองค์กรอื่น ๆ คงไม่สามารถส่งบุคลากรทุกคนไปศึกษาต่อได้ทั้งหมดเพราะการส่งไปศึกษาต่อหรือส่งไปอบรมนั้นจะต้องมีค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นการต้องมาคิดกันอีกว่าส่งใครคนนั้นไปแล้ว บุคลากรคนนั้นจะสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ได้มากน้อยแค่ไหน คำนึงค่ากับการส่งไปศึกษาหรืออบรมต่อหรือไม่ ฉะนั้นแล้วอีกบทบาทของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญเลยก็คือการคัดเลือกบุคลากรเพื่อไปศึกษาต่อ โดยมีเครื่องมือการวัดการทดสอบบุคลากรว่า ณ เวลานี้สามารถที่จะพัฒนาต่อได้หรือไม่ 2) การจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้เชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยการจัดงานประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เป็นกระบวนการพัฒนาที่สำคัญในองค์กรอย่างมาก ในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการจะมีการจัดงานประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรระดับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารได้เข้ารับการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว ต่อมาก็จะเป็นการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ที่ได้ปฏิบัติมาทำการวางแผนกลยุทธ์และเป้าหมายงานในองค์กร โดยจะมีระเบียบปฏิบัติการอบรมในงาน (on the job training) ก็จะมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดทำระบบรายงานของบุคลากร โปรแกรมการฝึกปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) (องค์การมหาชน) พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดการบุคลากร 2) ด้านสมรรถนะบุคลากร และ 3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสอดคล้องต่อการขับเคลื่อนตัวบุคลากรและองค์กร อีกทั้งมีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดทั้งสิ้น โดยระหว่างการวิจัยนั้นได้พบข้อบกพร่อง คือ ปัญหาบุคลากรเข้าถึงหลักสูตรเฉพาะในอุตสาหกรรมไมซ์ได้ยาก ปัญหาขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ และสถาบันการศึกษาควรนำวิจัยฉบับนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษาและต่อยอดโดยขยายผลใช้กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

2. ผู้บริหาร หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ควรพิจารณานำหลักสูตรเฉพาะในอุตสาหกรรมไมซ์ที่เป็นหลักสูตรที่มีใบประกาศนียบัตรรับรองในระดับนานาชาติเข้ามาทำการประชาสัมพันธ์หรือนำมาเป็นอีกหนึ่งนโยบายสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ดึงบุคลากรให้เข้ามารับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

3. ผู้บริหาร หรือผู้บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทั่วไปคนเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยใช้การประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักอุตสาหกรรมไมซ์มากขึ้น

4. ผู้บริหาร หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและคนรุ่นใหม่ ที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์โดยทำการฝึกอบรมในงาน ถ่ายทอด ชี้แนะ สั่งสอน อย่างละเอียด

5. ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ ในด้านของความพึงพอใจของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในการเข้าอบรมหลักสูตรผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการประชุม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการพัฒนา กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และควรมีการวางแผนการคัดเลือกเครื่องมือในการวัด คุณภาพของหลักสูตรดังกล่าวด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- เขวิกา สุขเอี่ยม และกฤษณ์ เลี้ยงพันธุ์. (2565). ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนเดิมบาง-เขา พระ อำเภอดเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 309-325.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารณ ชาดิวังศ์. (2557). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- นุชประวีณ์ ลิขิตศรีณย์, เขวิกา สุขเอี่ยม และสุวิมล จันโททัย. (2565). แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดย ชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปศาสตร์ และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 777-788.
- วรพร หอมเอนก, ชาคริต ศรีสกุณ และวาทีต อินทุลักษณะ. (2560). แนวทางการผลิตบุคลากรเพื่ออุตสาหกรรม การจัดการประชุมและนิทรรศการภายใต้บริบทการศึกษาไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(ฉบับ พิเศษ), [ระบุเลขหน้า].
- สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2560). *Thailand MICE Strategy 2017*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2561.
- TCEB. (2565). *สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2565.