



แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ The Development Guidelines for Human Capital of Operation Level Staff in Mice Industry

นุช สัทธาตมมงคล* เกิดศิริ เจริญวิศาล และพิทักษ์ ศิริวงศ์
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
Nuch Sattachatmongkol, Kaedsiri Jaroenwisat and Phitak Siriwong
Faculty of Management Science Silpakorn University, Petchaburi IT Campus,
Sam Phraya Sub-district, Cha-am District, Petchaburi Province 76120
E-mail address : nuchsatta89@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งสมรรถนะปัจจุบัน สมรรถนะตามต้องการของผู้ประกอบการ วิเคราะห์สมรรถนะและเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธีทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 ตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวคำถามถึงโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 18 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีระดับปานกลางทุกด้าน สมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก ทั้งนี้ ด้านที่มีช่องว่างสมรรถนะสูงสุด คือ ด้านความรู้ รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ และด้านทักษะตามลำดับ สำหรับแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ พบว่า การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านกระบวนการเรียนการสอนมีต่อผลการพัฒนาในระดับสูงมาก ด้านเนื้อหาหลักสูตรมีผลต่อการพัฒนาในระดับสูง ส่วนการพัฒนาเมื่อเข้าสู่การทำงานนั้น การฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานและการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงานมีผลต่อการพัฒนาในระดับสูง ส่วนด้านการศึกษาต่อหลังจากเข้าสู่การทำงานมีระดับปานกลาง

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา ทุนมนุษย์ บุคลากรระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมไมซ์



Abstract

The purpose of this research were to study the performance of operation level staffs in the MICE industry by focusing on both current and required competencies of staffs in the industry and analyzing the disagreement of competencies and exhibiting developing path for these employees as noteworthy human resources. This research used a combination of quantitative and qualitative methods. The instruments used questionnaire of 450 sent to sample groups and stratified sampling method . For statistics: percentage, average and standard deviation, were used. The other instrument was a set of semi-structured questions for 18 MICE industry specialists in-depth interview verified by content analysis.

The results showed that the current core competencies of personnel at the operational level in the MICE industry were moderate in all aspects. The performance that the entrepreneur wants is high to very high . The highest disagreement of competencies is knowledge, followed by attribute and skill. Human resource development guidelines show that the impact of the development of education before working, especially in the teaching process is a very high level while the impact of the development of contents is only at a high level. In the area of human resource development, the impact of on-the-job training and seminars is at a high level for staffs working. However, the impact of further study is at a moderate level for the same working staffs.

Keywords: Development Guidelines, Human Capital,Operational Level Staff, MICE Industry

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ ได้รับการยอมรับว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการเติบโตสูง มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างรายได้และการจ้างงาน(Astroff and Abbey, 2006; Kim et al.,2003) เนื่องจากไมซ์มีกลุ่มลูกค้าและธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกันหลายภาคส่วน เช่น ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม บริการจัดเลี้ยง บริการจัดประชุม สถานที่ประชุม การขนส่ง การท่องเที่ยว การค้าปลีกและความบันเทิง (Fenich,2008) นักเดินทาง กลุ่มไมซ์จัดว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษผสมผสานการเดินทางเพื่อธุรกิจและการพักผ่อนเข้าด้วยกัน เช่น เดินทางมาเพื่อประชุมวิชาการ มาร่วมงานแสดงสินค้า เมื่อเสร็จงานแล้วจะท่องเที่ยวพักผ่อนและจับจ่ายซื้อสินค้า ดังนั้น นักเดินทางกลุ่มนี้จึงมีอำนาจซื้อสูง มีความต้องการสินค้าและบริการที่มี



คุณภาพดี (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ,2554) ธุรกิจไมซ์มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี2561 คาดว่าจะมีนักเดินทางไมซ์จากต่างประเทศ จำนวน 1,192,000 คน สร้างรายได้สูงถึง 112,000 ล้านบาท

ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่อยู่ในใจสำหรับการจัดงานเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ ทำให้ธุรกิจไมซ์และธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นรองรับการเติบโตนี้ ประกอบกับธุรกิจไมซ์มีความเป็นสากล จึงต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพเฉพาะอุตสาหกรรมที่มีนัยเชิงลึก เช่น ทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่อยู่ในตัวบุคลากรคนนั้น ๆ ทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Innate) หรือเกิดจากการอบรมของครอบครัว การศึกษาจากสถานศึกษา การฝึกอบรม การสะสมจากประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ชีวิต สังคมจนเกิดเป็น “ทุนมนุษย์” (Bateman & Snell, 2009 ; Schultz T. W.,1961) ส่งผลให้ธุรกิจไมซ์มุ่งความสำคัญกับบุคลากรในองค์การทั้งระบบอย่างจริงจังด้วยการให้คุณค่ากับการพัฒนา การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มุ่งสร้างให้คนในองค์การเกิดการนำความรู้ไปวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหา และแก้ปัญหาให้งานดำเนินต่อไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (นุช สัทธานัตถรมงคลและอรรณพล ธรรมไพบุลย์,2558)

ปัจจุบัน พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ (วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2555) ซึ่งเกิดจากระบบการศึกษาขาดความเชื่อมโยงกันทั้งด้านหลักสูตร ด้านกระบวนการเรียนการสอน ในการผลิตและพัฒนาทักษะผู้เรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน,2558) คุณลักษณะของผู้ที่จบการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ วิกฤตการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์,2557) ทำให้ภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะตามที่สถานประกอบการต้องการ จากการ ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาสมรรถนะและการพัฒนาของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและมิงงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาถึงสมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ (Hui-Wen,V.T.,2014) งานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งสมรรถนะปัจจุบัน สมรรถนะที่ต้องการ วิเคราะห์สมรรถนะ และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ



แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ประกอบด้วย ธุรกิจการประชุมองค์กร (Meetings) ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) ธุรกิจการประชุมวิชาชีพ (Convention) ธุรกิจงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions) และการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ(Business Events) อุตสาหกรรมไมซ์เริ่มปรากฏเด่นชัดในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่19 เกิดจากการรวมกลุ่มธุรกิจการค้า สมาคมการค้าของสาขาวิชาชีพ มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดประชุมที่เรียกว่า Convention and Visitors Bureau ขึ้นเป็นแห่งแรกที่เมืองดีทรอยต์ประเทศสหรัฐอเมริกา (Thailand convention and Exhibition Bureau,2012.)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ทักษะ/แรงจูงใจ ที่สั่งสม และซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล (Spencer and Spencer,1993:9 ; Boyatzis,1982:58 ; ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์,2550:6) สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ David McClelland ผู้ที่ริเริ่มการใช้คำว่าสมรรถนะ ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง กล่าวคือ องค์ประกอบของสมรรถนะ เปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง คือการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ สังเกตเห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ คุณลักษณะ อุปนิสัย แรงจูงใจ มองเห็นได้ยาก และพัฒนาได้ยาก (David C. McClelland ,1973)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

จากการค้นคว้าและศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรและการพัฒนาบุคลากรไมซ์ พบว่า โดยส่วนมากจะศึกษาในมุมมองของการสร้างสมรรถนะแบบ KSA (K: Knowledge, S: Skill, A: Attribute) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของซิมส์ ที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างสมรรถนะของพนักงานโดยอาศัยโมเดล KSAO ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์,2559 ; Huang,Y-L.,&Lin,C-T,2010)

การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง การจัดการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลให้ดีขึ้น โดยกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาทุนมนุษย์ครอบคลุมด้วย 3 กิจกรรม คือ การฝึกอบรม(Training) การศึกษา(Education) และการพัฒนา(Development) (Mondy and Noe,2005:6; Leonard Nadler,1992:2)



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวงศ์ (2560) พบว่า ผู้ประกอบการไมซ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะที่โดดเด่นที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ และด้านความสุภาพอ่อนโยน โดยคุณลักษณะที่ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ

Hui-Wen Vivian Tang (2014) พบว่า สมรรถนะหลักที่สำคัญที่สุด คือ การเป็นมืออาชีพ รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ นอกจากนี้ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นอีกว่า ด้านการเป็นมืออาชีพนั้น นอกเหนือจากมุมมองด้านการสนทนาสื่อสาร และสมรรถนะด้านภาษาแล้ว ยังต้องมีทักษะการทำงานเกี่ยวกับไมซ์ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมด้วย

Pi-Feng Hsieh (2013) พบว่า โปรแกรมที่มุ่งเน้นการวางแผนให้ความสำคัญกับกลุ่มความรู้เบื้องต้น และการวิเคราะห์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด โดยผู้เรียนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการประชุม การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมเป็นอย่างดี รองลงมา คือ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การวางแผนและการจัดการโครงการ

Vance et al. (2011) พบว่า การที่นักศึกษาได้ผ่านการฝึกประสบการณ์ไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสในการได้เรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมต่างๆ และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกฝนเกี่ยวกับแนวความคิดทางธุรกิจทั้งในระดับชาติและนานาชาติด้วย นักศึกษาที่จบหลักสูตรไมซ์ควรมีสมรรถนะที่หลากหลาย เช่น แตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การสร้างความสัมพันธ์ การแก้ปัญหา การจัดการตนเอง การปรับตัว การจัดการกับการเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การทำงานเป็นทีม การสื่อสารทั้งการเขียน การฟัง การพูด และการประสานงานที่ดี เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถตอบโจทย์การวิจัยได้ดีกว่าการใช้วิธีเดียว (Creswell, 2009)
2. ขั้นตอนการวิจัย คือ 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากข้อมูลทฤษฎี 2) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยจัดทำแบบสอบถามการวิจัย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง 3) สรุปผลการวิจัย และ 4) จัดทำรายงานผลการวิจัย

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ บุคลากรระดับผู้บริหาร บุคลากรระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.Cochran (กัลยา วานิชย์ปัญญา, 2554) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ตอบกลับไม่ครบถ้วนหรือกรอกแบบสอบถามไม่ถูกต้อง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ ได้ข้อมูลที่มามีลักษณะกระจายสัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร

การศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ และนักวิชาการผู้รับผิดชอบหลักสูตรไมซ์ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 18 คน

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค(Cronbach's Alpha Coefcient) ทำการทดสอบ(Try-Out) จำนวน 30 ชุด หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งผลการทดสอบทั้งหมดอยู่ในระดับดีเยี่ยม (α 0.9)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) (สุภางค์ จันทวานิช, 2556)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะหลักในปัจจุบัน ความต้องการของผู้ประกอบการ และวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน มีระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ และสมรรถนะที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ ส่วนการประเมินช่องว่างสมรรถนะนั้น ด้านที่มีช่องว่างสมรรถนะสูงสุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 1.34) รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 1.30) และด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 1.28) รายละเอียดตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับสมรรถนะปัจจุบันกับระดับที่ต้องการและการวิเคราะห์สมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

ลำดับที่	สมรรถนะแต่ละด้าน	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน		ระดับสมรรถนะที่ต้องการ		ช่องว่างสมรรถนะ	
		ค่าเฉลี่ย (Mean)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	การจัดลำดับ
ด้านความรู้							
1.	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	2.93	ปานกลาง	4.28	สูงมาก	1.35	2
2.	ข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบันเศรษฐกิจและสังคม	2.93	ปานกลาง	4.17	สูง	1.2	5
3.	แนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์/แข่งขัน	2.99	ปานกลาง	4.30	สูงมาก	1.31	3
4.	วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	2.68	ปานกลาง	3.93	สูง	1.25	4
5.	การบริหารจัดการเบื้องต้น	2.78	ปานกลาง	4.30	สูงมาก	1.52	1
รวม		2.86	ปานกลาง	4.20	สูง	1.34	(1)
ด้านทักษะ							
6.	คิดเป็นตรรกะ ประยุกต์ วิเคราะห์	2.90	ปานกลาง	4.24	สูงมาก	1.34	2
7.	สื่อสารที่กระชับ ชัดเจน มีอาชีพ	3.17	ปานกลาง	4.41	สูงมาก	1.24	4
8.	ทำงานเป็นทีม	3.27	ปานกลาง	4.55	สูงมาก	1.28	3
9.	ภาษาอังกฤษ	2.63	ปานกลาง	4.30	สูงมาก	1.67	1
10.	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน	3.12	ปานกลาง	4.31	สูงมาก	1.19	6
11.	ประสานงาน	3.16	ปานกลาง	4.40	สูงมาก	1.24	4
12.	เจรจาต่อรอง	2.96	ปานกลาง	4.09	สูง	1.13	7
13.	แก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า	2.86	ปานกลาง	4.08	สูง	1.22	5
14.	จัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง	2.81	ปานกลาง	3.92	สูง	1.19	6
รวม		2.98	ปานกลาง	4.26	สูง	1.28	(3)
ด้านคุณลักษณะ							
15.	เขาวิญญา ไหวพริบ สามารถคิดโต้ตอบได้	3.09	ปานกลาง	4.26	สูงมาก	1.17	8
16.	ความซื่อสัตย์ มีศีลธรรมและจรรยาบรรณ	3.29	ปานกลาง	4.48	สูงมาก	1.19	6
17.	ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน	3.09	ปานกลาง	4.55	สูงมาก	1.46	1
18.	ความช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียด	3.08	ปานกลาง	4.48	สูงมาก	1.40	3
19.	จิตบริการ บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น	3.48	มาก	4.67	สูงมาก	1.19	7
20.	ความสามารถในการปรับตัวและรับการเปลี่ยนแปลง	3.07	ปานกลาง	4.34	สูงมาก	1.27	4
21.	ความประณีต ละเอียดลออ รอบคอบในการทำงาน	3.03	ปานกลาง	4.47	สูงมาก	1.44	2
22.	ทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย	3.01	ปานกลาง	4.23	สูงมาก	1.22	5
รวม		3.14	ปานกลาง	4.44	สูงมาก	1.3	(2)



จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาสมรรถนะแต่ละด้านเป็นรายองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

ด้านความรู้ สมรรถนะหลักในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการ ทูกรายการ สมรรถนะที่ต้องการมีความคิดเห็นระดับสูงถึงสูงมาก โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยสูงมาก คือ แนวโน้มอุตสาหกรรมใหม่/แข่งขันและการบริหารจัดการเบื้องต้นผลิตภัณฑ์หรือบริการ ส่วนการประเมินช่องว่างสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องพัฒนามากที่สุด คือ การบริหารจัดการเบื้องต้น รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ แนวโน้มอุตสาหกรรมใหม่/แข่งขัน วัฒนธรรมท้องถิ่น/ข้ามชาติ และ ข่าวสารเศรษฐกิจสังคม ตามลำดับ

ด้านทักษะ สมรรถนะหลักในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการ ทูกรายการ สมรรถนะที่ต้องการมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะมีระดับสูงถึงสูงมาก โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยสูงมาก คือ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน มีอาชีพ การประสานงาน การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน การใช้ภาษาอังกฤษ การคิดเป็นตรรกะ การประยุกต์ การวิเคราะห์ ตามลำดับ ส่วนการประเมินช่องว่างสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะด้านทักษะที่ต้องพัฒนามากที่สุด คือ ภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ การคิดเป็นตรรกะ การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน และการประสานงาน การแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและการจัดการกับสถานการณ์ที่มีข้อขัดแย้ง และการเจรจาต่อรอง ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ สมรรถนะหลักในปัจจุบันมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ต้องการ ทูกรายการ สมรรถนะที่ต้องการมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะระดับสูงมากทุกรายการ ส่วนการประเมินช่องว่างสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานมีความประณีต รอบคอบในการทำงาน มีความช่างสังเกตและใส่ใจการทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวได้ มีทัศนคติที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม มีจิตบริการ บริการ ด้วยใจ และมีเขาว์ปัญญา คิดโต้ตอบได้ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมใหม่

การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงานเกี่ยวกับหลักสูตร มี 2 ด้าน และการพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน มี 3 ด้าน ระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์มีระดับสูงทุกด้าน ยกเว้น การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ด้านกระบวนการเรียนการสอนมีระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) และด้านการศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงานมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) รายละเอียดขององค์ประกอบในแต่ละด้าน ตามตารางที่ 2



ตารางที่ 2 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เรียงตามลำดับจากความคิดเห็นมากที่สุดไปหาน้อยสุดของแต่ละด้าน

องค์ประกอบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	แปลผล
1. การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน (ศึกษาในสถานศึกษา)			
1.1 ด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.16)	มีความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริงและเป็นระบบ	4.51	สูงมาก
	สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ	4.34	สูงมาก
	ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการ ความรู้ด้านการตลาด จิตวิทยา กฎหมาย โลจิสติกส์ การจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย (ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)	4.26	สูงมาก
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ	4.26	สูงมาก
	ต้องทันสมัย เป็นสากล และเหมาะสมสถานการณ์โลก	4.18	สูง
	มีความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	สูง
	มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	3.79	สูง
	มีความรู้ด้านการสื่อสารภาษาไทย	3.79	สูง
1.2 ด้าน รูปแบบ / วิธีการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.35)	มีการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.53	สูงมาก
	มีการฝึกงาน/ ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ	4.51	สูงมาก
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ	4.45	สูงมาก
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน	4.45	สูงมาก
	มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ	4.42	สูงมาก
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้	4.34	สูงมาก
	มีการส่งเสริมให้ทักษะการใช้ IT การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพได้	4.23	สูงมาก
	มีการส่งเสริมทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม	4.23	สูงมาก
	มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.17	สูง
	มีการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาไทย	4.13	สูง
2. การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน			
2.1 ด้าน การศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.69)	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	4.04	สูง
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3.14	ปานกลาง
	ศึกษาต่อ/ฝึกอบรม หลักสูตรที่สนใจแม้ไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3.14	ปานกลาง
2.2 ด้านการ ฝึกอบรมจาก การทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17)	การสอนงาน เพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน	4.68	สูงมาก
	การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน	4.52	สูงมาก
	การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน	4.50	สูงมาก
	การมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ทำงานรูปแบบใหม่	3.98	สูง
	การหมุนเวียนงาน เพื่อให้การเรียนรู้ลักษณะงานที่หลากหลาย	3.66	สูง



องค์ประกอบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	แปลผล
2.3 ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)	การศึกษาดูงาน ได้เห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้นความสามัคคีและเครือข่าย	4.10	สูง
	การใช้กรณีศึกษา เพื่อฝึกวิเคราะห์ห้วงวิจารณ์ พิจารณาและการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา	4.02	สูง
	การแสดงผลบทบาทสมมติ ให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์ที่แท้จริง	3.89	สูง
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา กับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน	3.65	สูง
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3.60	สูง
	การบรรยาย ประชุม สัมมนา ที่ไม่เกี่ยวข้องสายงานที่ปฏิบัติ	3.01	สูง

1. การพัฒนาจากการศึกษา ก่อนเข้าสู่การทำงาน (Before Workplace)

1.1 ด้านเนื้อหาหลักสูตร เป็นเนื้อหาวิชาของรายวิชาต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียน พบว่า เนื้อหาหลักสูตรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา มีระดับความเห็นสูงถึงสูงมาก รายการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสูงมาก ได้แก่ เนื้อหาความรู้ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมไม่ใช่อ่างอิงและเป็นระบบ เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ ต้องมีการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

1.2 ด้านการกระบวนการเรียนการสอน เป็นการสร้างการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามที่คุณประกอบการต้องการ ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้เรียนในระดับสูงถึงสูงมาก รายการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสูงมาก ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ การฝึกงาน/ประสบการณ์สอดคล้องวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตน มีทักษะการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะใช้สารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูป ทักษะในการจัดการความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือ และทักษะทำงานเป็นทีม นอกจากนี้แล้ว รูปแบบการจัดการเรียนการสอนต้องเน้นการปฏิบัติงานจริง ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน/กิจกรรมและการใช้ทักษะเป็นฐาน โดยคุณภาพของอาจารย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาผู้เรียน





2. การพัฒนาจากสถานประกอบการเมื่อเข้าสู่การทำงาน (Workplace)

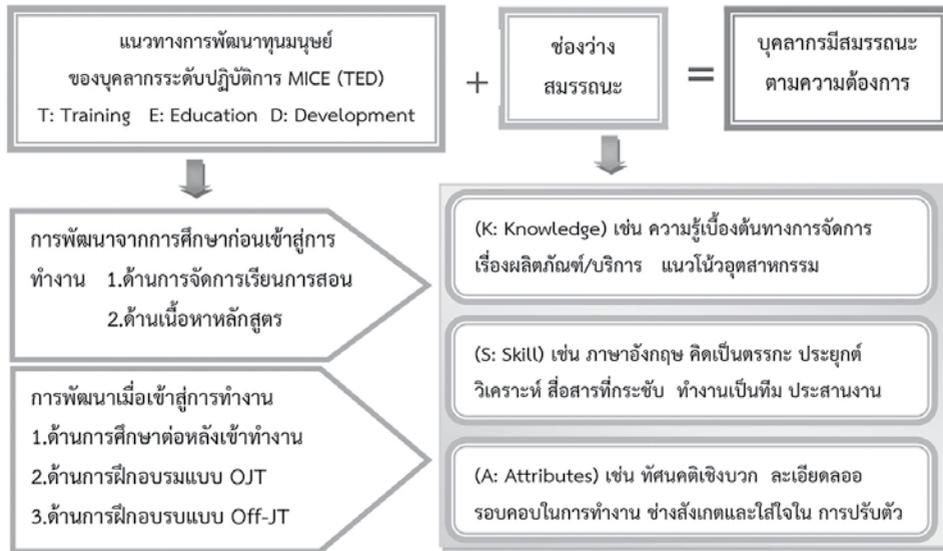
2.1 การศึกษาต่อเมื่อเข้าสู่การทำงาน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะน้อยกว่ารูปแบบอื่นแต่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าทางอาชีพ โดยการศึกษาคือเมื่อเข้าสู่การทำงานที่มีผลต่อการพัฒนาในระดับสูงมีเพียงรายการการศึกษาต่อ/ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่เท่านั้น ที่จะเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะสูงขึ้น ส่วนศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาส่งเสริมกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ จะช่วยลดจุดอ่อน ในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะด้านภาษา ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร โดยการศึกษาคือในระดับที่สูงขึ้นหลังจากที่เข้าสู่ระบบการทำงานแล้ว ส่งผลต่อการพัฒนาในระดับปานกลางเท่านั้น

2.2 ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) มีผลต่อพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะตามที่ต้องการมากที่สุด โดยใช้วิธีการที่หลากหลายผสมผสานกัน และการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานมีผลต่อการพัฒนาในระดับสูงถึงสูงมาก รายการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสูงมาก ได้แก่ การสอนงานเพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจในระบบงาน การให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดความกระจ่างในการทำงาน การใช้ระบบพี่เลี้ยงช่วยงานและแนะนำการทำงาน ส่วนการมอบหมายและการหมุนเวียนงานแม้จะส่งผลต่อการพัฒนาน้อยกว่า 3 วิธีแรก แต่การมอบหมายงานนั้นเป็นวิธีการพัฒนาเพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถ เกิดการสร้างสรรค์งานใหม่ และการหมุนเวียนงานมักใช้เฉพาะกับตำแหน่งงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2.3 ด้านการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไม่ชนน้อยกว่าแบบเรียนรู้จากการทำงาน แต่เป็นรูปแบบที่นิยมใ้ช้อยู่ โดยรูปแบบการอบรมนอกสถานที่ทำงานมีผลต่อการพัฒนาในระดับปานกลางถึงสูง รายการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสูง ได้แก่ การศึกษาดูงานเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเห็นการปฏิบัติงานจริง สร้างความกระตือรือร้นและเครือข่าย การใช้กรณีศึกษาเพื่อฝึกวิเคราะห์วิจารณ์ พิจารณาและการตัดสินใจแก้ไขปัญหา การแสดงบทบาทสมมติเพื่อให้ได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง การอบรมเชิงปฏิบัติการ เข้าร่วมการบรรยาย การประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่

ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

จากผลการศึกษาศมรรถนะและรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ดังกล่าว สามารถนำช่องว่างสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการพัฒนาของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สรุปเป็นตัวแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีสมรรถนะตามที่ต้องการ ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแบบแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์” มีประเด็นที่น่าสนใจและน่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ นอกจากความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์แล้ว ความรู้ที่สำคัญ คือ ด้านการบริหารจัดการเบื้องต้น พื้นฐานด้านการตลาด การจัดการและการเงิน เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ การจัดทำโครงการ วางแผนงานและงบประมาณ เนื่องจากงานไมซ์ เป็นงานที่มีข้อจำกัดในการทำงานทั้งเรื่องของเงินเวลา ความแม่นยำ และงบประมาณ ดังนั้น ความรู้การบริหารจัดการจึงเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ทักษะการทำงานที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pi-Feng Hsieh (2013) พบว่า โปรแกรมที่มุ่งการวางแผนในไมซ์ให้ความสำคัญกับกลุ่มความรู้เบื้องต้นและการวิเคราะห์อุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด ประกอบด้วย 2 เรื่อง คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์และการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม

2. สมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ทักษะที่สำคัญมากที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ การสื่อสารและนำเสนอที่กระชับชัดเจนทั้งการฟังการพูดและการเขียน การประสานงาน การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงาน ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน การคิดที่เป็นตรรกะ การวิเคราะห์และการแสวงหาข้อมูลนำไปสู่การตัดสินใจ การเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่



ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า และการจัดการกับสถานการณ์การขัดแย้ง สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Shariff N. M. et al. (2014) ว่าความคาดหวังของผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่อสมรรถนะของผู้จบการศึกษาสูงสุด คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและความคิดริเริ่ม และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้งานวิจัยของ Vance et al. (2011) พบว่า ทักษะสำคัญ คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการแก้ปัญหา การจัดการตนเอง การปรับตัวและความสามารถในการสร้างทีมงานจากหลายเชื้อชาติ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและความไม่แน่นอน การตอบสนองต่อการแข่งขันที่แตกต่างและสถานะแวดล้อม การสื่อสารทั้งการเขียน/การพูด และการประสานงาน

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่สำคัญต่อการทำงานไม่ซ้ำมากที่สุด คือ การมีจิตบริการ มีทัศนคติต่อที่ติดต่อการทำงาน มีความอดทนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ความสำคัญรองลงมา คือ มีบุคลิกภาพที่ดี มีเชาวน์ปัญญาไหวพริบ มีความช่างสังเกต ละเอียดลออรอบคอบ มีความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณ ทำงานอย่างมีเป้าหมายและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญ คือ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ความรักในงานบริการ และทัศนคติที่ดี

4. การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน พบว่า เนื้อหารายวิชาและรูปแบบการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีพัฒนาการให้เกิดความรู้ที่แท้จริง โดยในงานวิจัยของ เขมิกา สุภาภิ (2557) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งผลให้ต่อการพัฒนาพฤติกรรม การเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชาการจัดแสดงสินค้า ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกตื่นตัว กระตือรือร้น การคิดวิเคราะห์ การสืบหาข้อเท็จจริง การสรุปประเด็น การสื่อสารที่ดี มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ ด้านการฝึกอบรม พบว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไม่ซ้ำใช้ทั้งวิธีการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงาน (OJT) การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-JT) สอดคล้องกับแนวคิดของลีโอนาร์ด แนดเลอร์ (1992) การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นกระบวนการศึกษาอย่างต่อเนื่องเริ่มจากกิจกรรมการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา ซึ่งไม่ได้ใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่งแต่จะใช้หลากหลายวิธีผสมผสานกัน และจากการศึกษาของสไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) พบว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการเน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกระบวนการ พัฒนาควรประกอบด้วย การฝึกอบรมทั้งแบบ OJT และ Off-JT

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานศึกษาที่มีความพร้อมควรปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับไมซ์โดยตรง โดยการวางแผนและออกแบบหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน นำข้อมูลความต้องการ การสมรรถนะของผู้ประกอบการมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดและสร้างจุดเด่นของหลักสูตร ด้วยการจัดเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน มีการผสมผสานการเรียนรู้ในห้องเรียนกับประสบการณ์ทำงานทางวิชาชีพนอกห้องเรียน และควรมีสถักสนับสนุนให้อาจารย์มีการพัฒนาตนเองทั้งด้านการเพิ่มพูนประสบการณ์เกี่ยวกับไมซ์ การเพิ่มทักษะการสอนให้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคและวิธีการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ

2. การฝึกอบรมพนักงานหรือเรียนรู้จากการทำงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการและผู้บริหารอุตสาหกรรมไมซ์ ควรเลือกใช้วิธีการและรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะให้เหมาะสมว่าจะทำการพัฒนาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มบุคคล หากต้อง การพัฒนารายบุคคลควรใช้การพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงาน ส่วนการพัฒนาเป็นกลุ่มบุคคล อาจใช้วิธีทั้งวิธีการพัฒนาแบบเรียนรู้จากการทำงานและการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน ทั้งนี้ตัวพี่เลี้ยงหรือผู้ให้คำปรึกษาที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ฝึกอบรมมีส่วนสำคัญอย่างมากในระบบการฝึกอบรมในสถานประกอบการ จึงควรส่งเสริมให้ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรด้วย

3. สำนักส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ ควรเป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานที่มีความชำนาญในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้ประกอบวิชาชีพไมซ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงองค์ความรู้ ประสบการณ์ แนวทางการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดีต่ออุตสาหกรรมไมซ์ ร่วมกันวางแผนในการพัฒนาทุนมนุษย์ระดับปฏิบัติการให้ตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประสานงานและร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชน สถานบันศึกษา สถาบันวิจัย ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ระบบการศึกษา ระยะสั้น หรือจัดหลักสูตรออนไลน์ให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการเน้นการพัฒนาสมรรถนะและมุ่งตัวผลลัพธ์ เพื่อให้ได้สมรรถนะมาตรฐานสากล สร้างความร่วมมือแบบทวิภาคีกับสถานศึกษา โดยสนับสนุนให้นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรไมซ์และนักศึกษาที่สนใจในอาชีพนี้ได้เข้าฝึกปฏิบัติงานหรือเข้าไปทำงานจริงเสมือนเป็นพนักงาน อีกทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในองค์กรไปเป็นผู้สอนหรือวิทยากรถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับนักศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสมรรถนะปัจจุบัน สมรรถนะที่ต้องการ และแนวทางการพัฒนาในมุมมองของผู้ใช้แรงงาน คือ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างานและนักวิชาการ ดังนั้น ควรมีการศึกษาสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรอุตสาหกรรมไมซ์ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน และนำไปใช้วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานด้วย

2. สามารถนำโมเดลการวิจัยนี้ ไปศึกษากับกลุ่มวิชาชีพอื่นที่ขาดแคลนหรือสาขาอาชีพที่เป็นต้องการของตลาดแรงงาน เช่น ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ งานด้านไอที การบัญชีและการเงิน เป็นต้น ซึ่งบุคลากรในสายงาน ต้องใช้ทักษะสูงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศในยุค 4.0 ดังนั้น การวิจัยในลักษณะนี้จะช่วยให้องค์กรมีข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนกำลังคนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนในการสืบทอดตำแหน่งงานในกลุ่มพนักงานที่ต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะที่สอดคล้องกับกลุ่มอาชีพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืน



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์.(2559).*คนเก่งสร้างได้อารยโมเดลสมรรถนะSKL31220*.กรุงเทพฯ: ชัคเชกมีเดีย.
เจมิกา สุภาณี . (2557). *การพัฒนาพฤติกรรมการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชาการจัดแสดงสินค้าโดยการสอนแบบมีส่วนร่วม*.วิจัยชั้นเรียน.วิทยาลัยเทคโนโลยี โพลีเทคนิคลานนา เชียงใหม่ .
ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 6(2), 41-50.*
ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์.(2550). *Competency ภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร?*.พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
นุช สัทธาจักรมงคลและอรรณพล ธรรมไพบุลย์.(2558).การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการธุรกิจปริทัศน์,7(1),167-183.*



- ขงยุทธ แจลัมวงษ์. (2557). *แรงงานไทยในบริบทใหม่: การเรียนสายอาชีพเพื่อชาติ. สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2559 เว็บไซต์: <http://tdri.or.th/tdri-insight/thailand-bour-force>.
- วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.(2555). *โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ การเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา*.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.(2554). *MICE Movement in Asia*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2559 เว็บไซต์: https://www.businesseventsthailand.com/leadadmin/user_upload/documents/mice-publications/Mice_Movement_in_Asia.pdf.
- สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน.(2558). “*สำรวจทุนมนุษย์ไทยเมื่อก้าวสู่ศักราช การแข่งขันหรือตัวคูณครั้งการพัฒนา*”. สืบค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2558 เว็บไซต์: <http://www.thaihealth.or.th/Content-fb/30200>.
- สุภาวดี จันทวานิช.(2556). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 21. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Bateman, S.T., and Snell, A.S. (2009). *Management : Leading & Collaborating in a Competitive World*. (8th ed.). Boston: McGraw Hill.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager*. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method Approaches*. (3rd ed.). California: Sage.
- Fenich, G.G. (2008). *Meetings, Expositions, Events, and Conventions : An Introduction to the Industry*. Upper Saddle River, NJ: Pearson-Prentice Hall.
- Huang, Y-L., and Lin, C-T. (2010). Management Trainee Core Competencies in the Hospitality Industry: Differences Between Managers and Scholars. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(1), 1-13.
- Hui-Wen, V.T. (2014). Constructing a competence model for international professionals in the MICE industry : An analytic hierarchy process approach. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 34-49.



- Kim, S.S., Chon, K., and Chung, K. (2003).“Convention industry in South Korea: an economic impact analysis”.*Tourism Management*,24(5),533-41.
- McClelland,D.C. (1973).Testing for Competence rather than Intelligence. *American Psychologist*,28,1-14.
- Mondy, R. W., and Noe, R. M. (2005). *Human Resource Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Nadler, L., and Nadler,Z.(1992). Developing human resource. San Francisco: Jossey-Bass..
- Pi-feng Hsieh. (2013). Curriculum planning of MICE course in continuing education. *Journal of Hospitality, Leisure ,Sport &Tourism Education*,13,107-122
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review. Jstor*,51(1),1-17.
- Shariff N. M. et al.(2014). Tourism and Hospitality Graduates Competencies : Industry Perceptions and Expectations in the Malaysian Perspectives. *World Applied Sciences Journal*,31(11),1992-2000.
- Spencer, L.M., and Spencer, S.M. (1993).*Competence at work: Models for Superiors Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Thailand convention and Exhibition Bureau. (2012). *Introduction to MICE Industry*. Thailand :Thailand Convention and Exhibition Bureau.
- Vance, C. M., Sibeck, G., McNulty, Y., and Hogenauer,A. (2011). Building global competencies through experiential coursework in international travel and tourism. *Journal of International Education in Business*,4(1),30-41.

