

คุณลักษณะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ในประเทศไทย

Desired Characteristics and Desirable Competencies of Learners in the Diploma Vocational Certificate Program in Conference and Exhibition Management in Thailand

อรชร ว่องพรรณงาม^{1*}, เกียรติศิริ เจริญวิศาล² และปริญญานาคปทุม³

Orachorn Wongpanngam^{1*}, Kedsiri Jaroenwisan² and Parinya Nakpathom³

^{1*}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120

³วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131

^{1*}Master of Arts , Faculty of Management Sciences , Silpakorn University , Phetchaburi 76120

²Faculty of Management Sciences , Silpakorn University , Phetchaburi 76120

³International College , Burapha University , Chonburi 20131

Received : November 25, 2023 Revised : December 18, 2023 Accepted : December 20, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณลักษณะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อเป็นแนวทางสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดำเนินงาน และสมรรถนะของผู้เรียนอาชีวศึกษา และศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรโมดูลระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการโมดูล ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านความรู้ทางด้านวิชาชีพเฉพาะโมดูล ทักษะทางด้านภาษาสากล โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการสื่อสารความเข้าใจในห่วงโซ่อุตสาหกรรมโมดูลทั้งระบบ นอกจากนี้คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนที่ผู้ประกอบการต้องการ ประกอบด้วย

*อรชร ว่องพรรณงาม

E-mail : orachorn_w@tceb.or.th

ทัศนคติที่ดีต่องาน ใจรักในงานบริการเป็นบุคคลที่มีบุคลิกกระตือรือร้นและความเข้าใจที่ถูกต้องต่อวิชาชีพ การอดทนต่อความกดดันการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความละเอียดรอบคอบ การทำงานเป็นทีม และสามารถปรับการเปลี่ยนแปลงหน้าที่งานที่เกิดขึ้นได้เป็นประจำ

คำสำคัญ : คุณลักษณะ , สมรรถนะที่พึงประสงค์, ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง , สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ

Abstract

The study emphasizes the desired characteristics and competencies of diploma certification learners in vocational schools in the Conference and Exhibition Management program in Thailand. The research is qualitative research using a phenomenological methodology. The researchers use in-depth interviews with semi-structured questions together with non-participant observation with 10 key informants. The research objectives

are to examine the job positions and competency of vocational education learners and examine the guidelines for developing the competencies of the MICE curriculum on the higher vocational certificate level that are essential to MICE entrepreneurs. The study results entrepreneurs have expectations regarding specifically MICE professional knowledge, international language skills especially English communication skills, and the entire supply chain of MICE industry. In addition, the desired characteristics of students that entrepreneurs request are having a good attitude towards work, having a passion for providing service actively, understanding the correct profession, being able to work under pressure, being able to solve problems, paying attention to detail, teamwork and adaptive to change job requirements.

Keywords : Desired Characteristics , Desirable Competencies , Diploma Vocational Certificate Program , Conference and Exhibition Management Major

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) หมายถึง การจัดงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย การประชุมองค์กร (Meetings) การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การประชุมสัมมนาในระดับชาติและนานาชาติ (Conventions) งานแสดงสินค้า (Exhibitions) และการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ (Events) หรือเรียกว่าอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) อุตสาหกรรมไมซ์มีความเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมไมซ์เป็นกลไกกระตุ้นเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้วันที่ 26 เมษายนของทุกปีเป็น “วันจัดประชุมและนิทรรศการแห่งชาติ” เพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ ยึดตามการเกิดงานแสดงสินค้าครั้งแรกของประเทศเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2425 เพื่อขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของชาติซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ยุค คือ ช่วงฟื้นฟูประเทศในตอนต้นรัตนโกสินทร์

(รัชกาลที่ 1 - รัชกาลที่ 3) เป็นการประชุมและแสดงสินค้าเพื่อฟื้นฟูศิลปวิทยาการ ช่วงสยามสู่เวทีโลก (รัชกาลที่ 4 - รัชกาลที่ 8) เป็นปฐมบทสู่เวทีโลก ใช้การจัดประชุมและการแสดงสินค้าเพื่อความภาคภูมิใจ และปูทางสู่การแก้ไขสนธิสัญญาไม่เป็นธรรมกับนานาประเทศ และช่วงที่สามคือความเป็นปึกแผ่นของอุตสาหกรรมไมซ์ (รัชกาลที่ 9 - ปัจจุบัน) ก้าวเข้าสู่โมดูลยุคใหม่ ที่เกิดสมาคมภาคเอกชนต่าง ๆ เข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศอย่างเด่นชัดขึ้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) , 2563)

ก่อนเกิดวิกฤตโควิด -19 อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตสูงขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั่วโลกซึ่งอุตสาหกรรมไมซ์ ในประเทศไทยมีการเติบโตเฉลี่ย 10 - 15% อย่างต่อเนื่องทุกปี เมื่ออุตสาหกรรมไมซ์เติบโตอย่างก้าวกระโดด ทำให้ประสบปัญหา 3 ส่วน หลัก ๆ คือ 1) ขาดแคลนแรงงานโดยเฉพาะบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญเฉพาะทาง 2) คุณภาพของหลักสูตรไมซ์การผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีหลักสูตรเพื่อให้องค์ความรู้ทั้งทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ 3) ขาดแคลนครูผู้สอน (ครูประจำการ) ที่มีศักยภาพและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้เรียนระดับอาชีวศึกษา ซึ่งที่มาและปัญหาดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแผนแม่บทการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ประจำปีพ.ศ. 2561 - 2565 โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (Thailand Convention & Exhibition Bureau หรือ TCEB) เป็นหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับ ดูแลของ สสปน. มีฝ่ายที่รับผิดชอบในการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเฉพาะด้านการศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา กว่า 100 สถาบันทั่วประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) , 2563)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา สถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาที่ส่งเสริมด้านทักษะและประสบการณ์ของผู้เรียน แต่ขาดการส่งเสริม และสนับสนุนจาก

หน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ผู้เรียนในระดับอาชีวศึกษา ลดลง และเชื่อมโยงไปถึงคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ด้านอาชีวศึกษาไม่สอดคล้องกันระหว่างอุปสงค์และอุปทาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งเมื่ออุตสาหกรรมไมซ์เติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง จุดเริ่มต้นนี้ทำให้เกิดส่งเสริมให้จัดการเรียนการสอน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2559 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดประชุม และนิทรรศการ ปัจจุบันมีสถาบันอาชีวศึกษาเปิดสอนไมซ์ จำนวน 6 สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา และวิทยาลัยเทคนิคพังงา ปัญหาของการพัฒนาหลักสูตร ไมซ์ในระดับอาชีวศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการของผู้ประกอบการไมซ์ คือ สมรรถนะของผู้เรียนอาชีวศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการไมซ์ รวมทั้งเกณฑ์กำหนดสมรรถนะของหลักสูตรอาชีวศึกษาในประเทศไทยที่ไม่มีความชัดเจน ปัญหาการขาดครูประจำการที่มีคุณสมบัติและขาดประสบการณ์องค์ความรู้ด้านไมซ์ ผู้บริหารไม่สนใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อสร้างมาตรฐานการเรียนการสอน ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการไมซ์ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณลักษณะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาตำแหน่งงาน และสมรรถนะของผู้เรียนอาชีวศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการไมซ์

2.2 เพื่อแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรไมซ์ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการไมซ์

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ สมาคมส่งเสริมการประชุมกลุ่มประเทศเอเชีย (Asian Association Convention and Visitor Bureaus: AACVB) ให้คำนิยาม MICE ว่าเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมขององค์กรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลการจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงสินค้า โดยมีการจัดการที่ดีและสมบูรณ์อย่างมืออาชีพ ทั้งด้านการบริการด้านสถานที่ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่มด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการรับส่งสินค้าที่จะจัดแสดง ด้านพิธีการศุลกากร ฯลฯ ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร (Meetings: M) ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives: I) ธุรกิจการประชุมนานาชาติ (Conventions: C) และการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibitions: E) รวมเรียกว่า MICE (เยาวลักษณ์ ขาวบ้านโพธิ์, 2560; สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2563)

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นหนึ่งในหน่วยอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสูงและการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นจำนวนมาก แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้มากขึ้น ในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตสูงและมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้ และการจ้างงานให้แก่ประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2563) เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจ มีอำนาจการซื้อสูง และมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพทั้งอาหารและเครื่องดื่ม สายการบินโรงแรม ธุรกิจการขนส่งสินค้า การเดินทางในประเทศ เป็นต้นทำให้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของกลุ่มไมซ์สูงกว่า นักท่องเที่ยวทั่วไปประมาณ 2 – 3 เท่า (อรรคพล สรสุชาติ, 2552; เยาวลักษณ์ ขาวบ้านโพธิ์, 2560)

ในปัจจุบัน รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมไมซ์ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญต่อประเทศอย่างยิ่ง เพราะรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์จัดอยู่ในรายได้ของภาคบริการ ในบัญชีเงินสะพัดของประเทศที่ค่อนข้างสูงมากรวมทั้งยังก่อให้เกิดการจ้างงาน และสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การเพิ่มสายการบินในแต่ละพื้นที่ การพัฒนาชุมชนเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ใหม่ สร้างรายได้และภาษีให้กับประเทศเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็นเจ้าภาพการจัดงานระดับนานาชาติ สร้างความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดี ทำให้เกิดแรงจูงใจให้เดินทางกลับเข้ามาทำธุรกิจ รวมทั้งช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ทำให้เกิดการอบรมสร้างเสริมความรู้ทักษะ การทำงานที่นำไปสู่การสร้างผลงานคุณภาพและความมีประสิทธิภาพในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์

3.2 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ (หลักสูตรไมซ์) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2563 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ มีจุดประสงค์ของสาขาวิชา 7 ข้อ ดังนี้

3.2.1 เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา และทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

3.2.2 เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหาร และจัดการวิชาชีพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและหลักการของงานอาชีพ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพการจัดประชุมและนิทรรศการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี

3.2.3 เพื่อให้มีความเข้าใจในหลักการ และกระบวนการทำงานในกลุ่มงานพื้นฐานด้านการจัดประชุมและนิทรรศการ

3.2.4 เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และเทคโนโลยีด้านการจัดประชุมและนิทรรศการในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

3.2.5 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานวิเคราะห์ แก้ปัญหา สร้างสรรค์และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน ด้าน

การจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมองค์กรและการจัดนิทรรศการ

3.2.6 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านการจัดประชุม การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมองค์กร และการจัดนิทรรศการในสถานประกอบการและประกอบอาชีพอิสระรวมทั้งการใช้ความรู้และทักษะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นได้

3.2.7 เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ต่อต้านความรุนแรงและสารเสพติด

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ประกอบด้วย มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ 3 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2) ด้านสมรรถนะแกนกลาง และ 3) ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

3.3 แนวคิดและองค์ประกอบของสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน เกิดขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ศึกษาวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยแยกศึกษาพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี และพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ โดยค้นพบว่า พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า Competency ในขณะที่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ไม่มี โดย McClelland ได้เขียนบทความเรื่อง “Testing for Competency rather than Intelligence” อธิบายแนวคิดเรื่องขีดความสามารถที่อธิบายบุคลิกลักษณะของคนคล้ายกับภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549) ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ โดย Boyatzis (1982) กล่าวว่า ให้คำจำกัดความของคำว่า “competency” ว่าหมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ในแต่ละบุคคล (an underlying characteristic)

คุณลักษณะนี้อาจหมายถึง แรงขับ (motive) บุคลิกที่ค่อนข้างถาวร (trait) ทักษะ (skill) บทบาททางสังคมหรือการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (social role or aspect of one's self - image) หรือ องค์ความรู้ (a body of knowledge) ต่าง ๆ ที่คนต้องนำมาใช้ (นิสตากร เวชยานนท์, 2549) การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นนิยามแพร่หลายในปัจจุบัน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยสมรรถนะหมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทัศนคติ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานได้โดดเด่นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเหนือกว่า (McClelland, 1970 ; ดุจเดือน พิงคยากรกุล, 2555 ; พยัต วุฒิรงค์, 2555, พันธุ์พรหม รังสิธราพันธ์, 2558) โดยสมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) ซึ่งสมรรถนะสามารถพัฒนาได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝนและการปฏิบัติงานเป็นนิสัย (อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ, 2543) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นตามสมรรถนะของตนเองหากกล่าวถึงสมรรถนะในอุตสาหกรรมไมซ์ กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (2557) ได้นิยามไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่คงทนถาวรของบุคคลหนึ่งในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะจากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมอาจหมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่หลากหลายอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานให้โดดเด่นและประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ จนกลายเป็นคุณลักษณะเฉพาะ

3.4 สมรรถนะของบุคลากรในการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ, 2557) ได้กำหนดสมรรถนะหลักพื้นฐานของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไว้ 18 สมรรถนะหลัก ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านคุณลักษณะ ต้นทุนและการมีไว้ใช้ 2) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ 3) ขบวนการทางการตลาด: แนวโน้มทางการตลาด และขบวนการเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน 4) ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศ 5) ทักษะการคิดเป็นตรรกะ การทำความเข้าใจ การประยุกต์การวิเคราะห์และการพิจารณา 6) ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ 7) ทักษะการทำงาน และการวางแผนเป็นหมู่คณะ 8) ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจนและมีตรรกะ 9) ทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้น 10) ทักษะการประสานงาน 11) สัมฤทธิ์ผลทางภาษาอังกฤษระดับสูง 12) ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 13) เชาวนปัญญา 14) ความมีเกียรติในตนเอง 15) ทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 16) ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด 17) ความมีจิตบริการ และ 18) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

การกำหนดสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์พบว่ามี 4 พื้นฐานหลักที่ควรพิจารณาคือ องค์ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ทัศนคติเชิงบวก และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ได้คาดการณ์

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรและการพัฒนาบุคลากรไมซ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาการสร้างสมรรถนะแบบ KSA (K : Knowledge, S : Skill, A : Attribute) สอดคล้องกับแนวคิดของโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของซิมส์ ที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างสมรรถนะของพนักงานโดยอาศัยโมเดล KSAO ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ

(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ , 2559 ; Huang & Lin, 2010) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า อุตสาหกรรมไมซ์ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการทำงานเป็นอันดับแรก มากกว่าระดับวุฒิการศึกษา นอกจากนี้ลักษณะงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ต้องติดต่อกับประสานงานกับคนหลากหลายและงานมีรายละเอียดมาก จึงต้องการบุคลากรที่มีจิตบริการมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพและมีมารยาท โดยต้องมีความรู้รอบด้าน เพราะงานมีลักษณะยืดหยุ่นต้องปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เช่น ทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาต่างประเทศการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุมนิทรรศการ และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทยที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะ และด้านความรู้ตามลำดับ ซึ่งสมรรถนะหลักทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะ , ด้านทักษะ และด้านความรู้ ธนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และความภักดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการศึกษพบว่าสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบรวม 16 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการบอกต่อเชิงบวก จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านเชาวน์ปัญญา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสานงาน มีจิตบริการ และการกรองข่าวทางการตลาด 2) ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และเชาวน์ปัญญา 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการปกป้อง จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ทักษะการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 4) ด้านรวม จำนวน 4 ตัวแปร คือ ทักษะการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า เชาวน์ปัญญา และทักษะการประสานงานพงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่องพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่

อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบหลักได้แก่ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ คือความรู้ในเรื่องการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ขององค์การ การจัดการความเสี่ยง ความเข้าใจงานที่ทำ ความเข้าใจลูกค้า และข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติ 2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย 9 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การประสานงานภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี การบริการ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) ด้านคุณสมบัติ ประกอบไปด้วย 8 สมรรถนะ คือความอดทน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเสียสละความยืดหยุ่น เป้าหมายในการทำงาน สุขภาพแข็งแรง และความมั่นใจในตัวเอง Jotikasthira (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มสมรรถนะในอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าและการจัดงานแสดงสินค้าสู่การจ้างงานตามสมรรถนะพื้นฐานและการเลื่อนตำแหน่ง : มุมมองของนักบริหารการขาย ผลการศึกษพบว่าสมรรถนะที่บุคลากรต้องมีก่อนการก้าวสู่ตำแหน่งนักบริหารการขายในอุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้า ประกอบไปด้วย ทักษะการคิด ความเข้าใจโครงการและการป้องกันปัญหา ทักษะการสร้างคำถาม ทักษะทางสังคม ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลิกภาพ ทักษะการมุ่งสู่เป้าหมาย เครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายการทำงาน การควบคุมอารมณ์ มารยาททางสังคม การสังเกต การมีใจรักบริการ หลักการทำงาน การเตรียมการที่สอดคล้องและการทำงานได้ภาวะความกดดัน ความยุติธรรม การปรับตัว ซื่อสัตย์ และเสียสละ Ahmad and Daud (2016) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะวิชาชีพงานท่องเที่ยวสำหรับอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานการจัดงานแสดงนิทรรศการ : การศึกษาขั้นต้น ผลการศึกษพบว่าสมรรถนะวิชาชีพงานจัดประชุมและงานการจัดงานแสดงนิทรรศการ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) สมรรถนะผู้ประกอบการ 2) สมรรถนะปฏิบัติการ 3) สมรรถนะส่วนบุคคล และ 4) สมรรถนะการสื่อสาร

4. วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ในประเทศไทย ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง มีรายละเอียดดังนี้

4.1 วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structure Interview) เพื่อเป็นแนวทางสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non - Participant Observation) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมีการเชิญและนัดหมายผู้ประกอบการไม่ชำนานันผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึก มีการบันทึกเทปและถอดเทปสรุปเนื้อหาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเข้มงวดในการวิเคราะห์และการตีความ โดยมีการกลั่นกรองอย่างมีระบบ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญของงานวิจัยคุณภาพ (ชาย โพธิ์สิตา, 2562) โดยมีการตรวจสอบสามเส้าเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางของทริคัลด์ นพเกษร, ประเวศ วะสี , และศุภสิทธิ์ พรหมนารุณทัย (2551) กล่าวคือ การตรวจสอบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล (Triangulation of sources) เป็นแนวทางสำหรับการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล และยืนยันว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาถูกต้องหรือไม่ โดยผู้วิจัยพิจารณาช่วงเวลาที่แตกต่างกัน สถานที่ต่างกัน และบุคคลผู้ให้ข้อมูลแตกต่างกัน และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methods Triangulation) โดยพิจารณาจากวิธีการได้มาของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาพิจารณาว่าข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

4.2 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง มีแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

4.2.1 ท่านมีความคาดหวังด้านทัศนคติ และมุมมองกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ อย่างไร

4.2.2 ตำแหน่งงานที่เหมาะสม ของผู้เรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ มีอะไรบ้าง

4.2.3 ท่านมีข้อเสนอแนะการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทย อย่างไร

4.2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Key Informations) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์การทำงานในบริษัทรับจัดการจุดหมายปลายทาง ไม่น้อยกว่า 10 ปีขึ้นไป เพราะสามารถตีความหมายได้เป็นอย่างดี (ชาย โพธิ์สิตา, 2562) รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีประสบการณ์ความชำนาญด้านอุตสาหกรรมไมซ์ และสามารถให้มุมมองความต้องการบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะของตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการในระดับอาชีวศึกษาในพื้นที่ ที่เป็นที่ตั้งของสถาบันอาชีวศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรไมซ์ จำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร, ขอนแก่น, ฉะเชิงเทรา, ชลบุรี, พังงา และสุพรรณบุรี

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอน (รัตน บัวสนธิ์, 2551) ดังนี้

4.4.1 การจัดระเบียบข้อมูล เป็นการทำให้ข้อมูลมีความเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและนำไปใช้งาน สามารถแบ่งการจัดระบบข้อมูลทางกายภาพได้แก่ การถอดเทปบันทึกเสียงในรูปข้อความโดยบันทึกลงในไฟล์คอมพิวเตอร์แบบคำต่อคำ (Verbatim) จากนั้นผู้วิจัยอ่านข้อมูลทั้งหมดเพื่อให้เห็นภาพคร่าว ๆ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่าน 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1) การเปิดรหัส (Open Coding) เป็นการนำข้อมูลมาแยกเป็น

หมวดและหมวดย่อย 2) การหาแก่นของรหัส (Axial Coding) เป็นการกำหนดปรากฏการณ์หลักจากหมวดใดหมวดหนึ่งพร้อมกับพิจารณาความสัมพันธ์ และ 3) การเลือกรหัส (Selective Coding) เป็นการจัดหมวดหมู่ต่าง ๆ

4.4.2 การกำหนดรหัสของข้อมูล เป็นการจัดระเบียบทางเนื้อหา โดยการนำเอาข้อมูลที่ใส่รหัสแล้วกลับมารวมกันใหม่ให้เป็นกลุ่ม โดยจำแนกตามประเด็นการวิเคราะห์

4.4.3 การกำจัดข้อมูลหรือสร้างข้อสรุปชั่วคราว เป็นการสรุปเชื่อมโยงดัชนีคำหลักเข้าด้วยกันหลังจากผ่านกระบวนการทำดัชนีหรือกำหนดรหัสข้อมูลแล้ว การเชื่อมโยงคำหลักเข้าด้วยกันจะเขียนเป็นประโยคข้อความที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำหลัก และจากการเชื่อมโยงดัชนีคำหลัก

4.4.4 การสร้างบทสรุปเป็นการเขียนเชื่อมโยงข้อสรุปชั่วคราวที่ผ่านการตรวจสอบยืนยันแล้วเข้าด้วยกัน การเชื่อมข้อสรุปชั่วคราวนั้นจะเชื่อมโยงตามลำดับข้อสรุป แต่ ซึ่งข้อสรุปอยู่ในรูปของคำอธิบาย การแสดงความสัมพันธ์ตลอดจนกรอบแนวคิด ที่สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ตีความมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความตรงประเด็น และการตีความตามข้อสรุป

4.4.5 การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์เป็นการกลับไปพิจารณาข้อมูลที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมเพื่อพิสูจน์ว่าบทสรุปนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วการพิสูจน์บทสรุปจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และเรียบเรียงเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คำถามที่ 1 ท่านมีความคาดหวังด้านทัศนคติ และมุมมอง กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอความคาดหวังด้านทัศนคติ และมุมมอง กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ สามารถสรุปได้ดังนี้

“บุคลากรที่ยังขาดอยู่ในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการ นอกจากความรู้ทางด้านวิชาชีพเฉพาะไมซ์แล้วทักษะทางด้านภาษาสากล โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ทักษะของผู้ที่จะเข้าสู่สาขาอาชีพนี้จะต้องมีคือจิตบริการ และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ฉับไว มีระดับการตัดสินใจและภาวะผู้นำในแต่ละหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีอยู่ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรในประเทศไทยยังด้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้าน ที่เสียเปรียบทางด้านโครงสร้างของธุรกิจ และอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่น ๆ แต่ได้เปรียบกว่าประเทศไทยทั้งด้านภาษา และความกระตือรือร้นที่จะใฝ่รู้ เรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1, 2565)

“คาดหวังให้ผลิตบุคลากรไมซ์ที่มีศักยภาพมีคุณภาพ มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการให้บริการอุตสาหกรรมไมซ์ ทุกระดับ ไม่จำกัดเฉพาะ ป.ตรี เท่านั้น ลดเวลาการอบรมสำหรับบุคลากรใหม่ เป็นการเพิ่มโอกาสและยกระดับมาตรฐานการให้บริการไมซ์ไทยทั้งองค์กรวม” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2 , 2565)

“ผู้ที่จบหลักสูตรนี้ ควรผ่านการฝึกประสบการณ์ทำงานจริงในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น มีแผนการฝึกงานที่ชัดเจน เป้าหมายหลักที่ชัดเจน มีการสร้างความเข้าใจเรื่อง Soft skill เพิ่มเติมจากหลักสูตร เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมไมซ์เน้นเรื่องการบริการและการเอาใจใส่ดูแล ดังนั้น การพัฒนาด้าน Soft skill เช่นเรื่องการสื่อสาร, ความสำเร็จ และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่สำคัญในธุรกิจซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในงานได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3, 2565)

คาดหวังให้บุคลากรที่เข้าทำงาน “หลักสูตรไมซ์” มีความรู้ในสายอาชีพ และทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานสามารถทำงานในขอบเขตงานที่วางไว้ได้ ตามระดับคุณวุฒิ (เกณฑ) ซึ่งสอดคล้องกับสายอาชีพต่าง ๆ และระดับในหลักสูตรไมซ์ รวมถึงสามารถต่อยอดความก้าวหน้าในสายอาชีพนี้ได้อย่างที่สามารถเทียบเคียงกับประเทศอื่นๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4 , 2565)

“คาดหวังว่าหลักสูตรนี้จะช่วยผลิตและพัฒนา กำลังคนให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และ สมรรถนะทางวิชาชีพขั้นปานกลาง มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ รวมทั้งความสามารถในการทำหน้าที่หัวหน้างาน สำหรับบริษัทโอเวนส์ ออกาไนเซอร์ คิดว่าตนเอง ทักษะทางด้านสุขภาพ และ ความปลอดภัย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5, 2565)

“เจ้าหน้าที่ประสานงาน สมรรถนะ ทักษะด้านการสื่อสาร การควบคุมอารมณ์ การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่การตลาด สมรรถนะการคิดเชิงระบบ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ การสื่อสาร การนำเสนออย่างมืออาชีพ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6 , 2565)

“ในอุตสาหกรรมโรงแรมมีตำแหน่งสำหรับเด็กอาชีวศึกษา ทุกแผนกแล้วแต่ว่าบุคคลนั้นมีคุณสมบัติ ความสนใจ พื้นฐานในแต่ละแผนก และการพัฒนาเรียนรู้ได้อย่างไร คุณสมบัติพื้นฐานได้แก่ ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ และความสามารถในภาษาที่สอง เช่นเช่น จีน, ฝรั่งเศส, เยอรมัน หรือ ญี่ปุ่น มีบุคลิกภาพดี มีใจรักในการบริการ มีการแต่งกายที่ดี (เสื้อผ้า, การดูแล หน้าตา, ผม, เล็บมือ, ความสะอาด และ การแต่งกาย) มีบุคลิกภาพดีสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft office (words, excel)” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7, 2565)

“ตำแหน่ง Operations ต้องมีทักษะในการติดต่อ ประสานงานกับภายในและภายนอกองค์กร การทำงาน ด้านเอกสารและ MS Office, Marketing มีความเข้าใจ พื้นฐานของการตลาดทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ ภาษาอังกฤษ, Conference การทำงานด้านเอกสารและ MS Office มีความเข้าใจพื้นฐานด้านการจัดอบรมสัมมนา และ Project Co - Coordinator - มีทักษะในการติดต่อประสานงานกับภายในและภายนอกองค์กร ภาษาอังกฤษ การทำงานด้านเอกสารและ MS Office” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 8 , 2565)

“ในฐานะผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ ประเภท การบริหารจัดการศูนย์ประชุมฯ ตำแหน่งงานที่น่าจะ เหมาะสมกับอาชีวศึกษา น่าจะเป็นในส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่าย ปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ โดยให้บริการลูกค้าหลังการขาย หลังจากทีมขายได้ทำการปิดการขายลูกค้าในการเข้าพื้นที่

บริการของศูนย์ประชุมฯ (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 9 , 2565)

“ตำแหน่งช่างไฟฟ้า ควรมีสมรรถนะดังนี้ เป็นผู้ที่จบ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาช่างไฟฟ้า เป็นผู้ที่มีใจรักในงานด้านบริการ เป็นบุคคลที่มีบุคลิก กระตือรือร้น และเป็นบุคคลที่มีความอดทนต่อการทำงาน ที่มีภาวะกดดันได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 10, 2565)

มุมมองของผู้ประกอบการด้านตำแหน่งงานและ สมรรถนะที่เหมาะสมกับอาชีวศึกษา สรุปโดยรวม คือ อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลากหลาย เช่น สถานที่จัดงาน โรงแรมที่พัก ผู้จัดงาน และผู้รับเหมาช่วงต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นตำแหน่งงาน และสมรรถนะจึงมีความหลากหลายเช่นกัน เช่น ตำแหน่งช่างไฟฟ้า ควรมีสมรรถนะรักในงานด้านบริการ เป็นบุคคลที่มีบุคลิกกระตือรือร้น และเป็นบุคคลที่มีความ อดทนต่อการทำงานที่มีภาวะกดดันได้ เป็นผู้ที่จบ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาช่างไฟฟ้า ฝ่าย ขายพื้นที่ศูนย์แสดงสินค้า มีความรู้รอบด้านเรื่อง การบริหารจัดการเอกสาร การส่งมอบพื้นที่ การประสานงาน ภายนอกและภายใน เป็นต้น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการต้องมีทักษะในการติดต่อประสานงานกับ ภายในและภายนอกองค์กร การทำงานด้านเอกสาร มี ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ ส่วนการตลาด ควรมีความเข้าใจพื้นฐานของการตลาดทั้งออฟไลน์ และ ออนไลน์ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ เป็นต้นคำถามที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุม และนิทรรศการระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทยอย่างไร ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอข้อเสนอแนะการพัฒนา สมรรถนะของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ระดับ อาชีวศึกษาในประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

“วิชาชีพการจัดประชุม และนิทรรศการนี้ ขึ้นอยู่กับ ตัวผู้เรียนเองที่ต้องมีความมุ่งมั่น และเข้าใจในวิชาชีพนี้ ก่อนที่จะเข้ามาศึกษา เรียนรู้ถึงอนาคตของสาขาธุรกิจ ไมซ์ ที่มีความท้าทายความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมาก อีกทั้งยังเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อน

เศรษฐกิจของประเทศ ได้ไม่แพ้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่อย่างไร สถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญต่อผู้ที่จบการศึกษาในวิชาชีพไมซ์ เพื่อให้สามารถต่อยอดธุรกิจหลังจากจบการศึกษาที่มีคุณภาพแล้ว และเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการที่จะพึงพอใจกับการรับผู้เรียนที่จบหลักสูตร เข้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1 , 2565)

“อยากให้หลักสูตรครอบคลุมการทำงานระดับช่างทั้งหมด ทั้ง AV สำหรับการทำงานแบบประชุม ระบบแสง สี เสียง Special Effects ต่าง ๆ ในงานอีเวนต์ ตลอดจนระบบไฟฟ้าในงาน Exhibition ทุกประเภท การเชื่อมต่อระบบไฟฟ้าหรือ หรือสัญญาณต่าง ๆ ระหว่างอุปกรณ์ภายในของสถานที่ กับอุปกรณ์ภายนอก รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเทรนด์ของงานไมซ์ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานนั้น เทคนิคและมาตรฐานการทำงานของการจัดเตรียมงาน (สำหรับสถานที่จัดงานและออกไนเซอร์)” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2, 2565)

“จัดทำ Workshop กับบริษัทใน MICE Industry เพื่อให้เห็นถึง การทำงานจริง และ สร้างเครือข่ายเพื่ออนาคต เปิดโอกาสให้มีการฝึกงานและทำงานจริง โดยผ่านบริษัทฯ และให้ Credit ในการทำงาน และสร้าง online platform เพื่อให้มีการติดต่อกัน และเข้ากับ New Generation” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3, 2565)

“มุมมองของผู้บริหารสถานที่จัดงานอยากให้มีการยกระดับความรู้ ความสามารถของบุคลากรในตลาดไมซ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานที่ เนื่องจากลูกค้ามักเปรียบเทียบสถานที่จัดงานกับประเทศต่าง ๆ ในแถบเอเชีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศสามารถแข่งขันได้ รวมถึงคนของเราต้องปรับตัวให้เข้ากันกับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นทำให้อุตสาหกรรมไมซ์เข้มแข็ง สร้างมาตรฐานในระดับสากลได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4, 2565)

“การพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรนั้นจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพทั้งของผู้เรียนและผู้สอน และเป็นการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพของทั้งผู้เรียนและผู้สอน ให้เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม เน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเริ่มที่ตัวผู้สอนให้มีความรู้

ความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ ที่อยู่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการ และมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆเข้าไปให้ความรู้แบบอบรมเชิงปฏิบัติการจริง จะทำให้มีความเข้าใจถึงเนื้อหาได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มการเรียนการสอนให้ตระหนักถึงจิตใจในการให้บริการ ปลูกฝังด้านคุณธรรมและจริยธรรม” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5, 2565)

“เนื้อหาหลักสูตรทางทฤษฎีให้ครอบคลุมวิชาที่เขาจะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น วิชาการตลาด, ทักษะคอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ภาคปฏิบัติ เน้นภาคปฏิบัติที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง เจอสถานการณ์จริง ลงมือทำจริงด้วยตัวเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6 , 2565)

“การศึกษาต้องมีหลักสูตรที่เด็กเข้าใจในโครงสร้างของ อุตสาหกรรมไมซ์ ด้านความรู้พื้นฐาน หลักสูตรการเรียนจากประสบการณ์จริงจากอุตสาหกรรม ไม่เรียนเพียงแค่ภาคทฤษฎีอย่างเดียว การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานที่ทำงานโดยตรง ให้มีส่วนร่วมและโอกาสในการร่วมประชุม หรือ ร่วมโครงการ จำนวนชั่วโมงการมีมาตรฐานที่ภาคการศึกษาทำได้ และใช้ innovation, Technology ในการสร้างเสริมการเรียนรู้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7, 2565)

“มีการเพิ่มตัวอย่างจริงที่เป็นปัจจุบัน เปิดให้วิทยากรนอกที่ทำงานในอุตสาหกรรมเข้ามาพูดคุยหรือสอน มีการได้ลงไปทำงานสถานที่จริง มีโปรเจกต์ที่ได้จัดงานเล็ก ๆ ขึ้นมาจริง ๆ สักหนึ่งงาน มีทัศนศึกษาในงานประชุมหรือนิทรรศการที่จัดโดยหน่วยงานพันธมิตร” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 8 , 2565)

“การพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ (หลักสูตรไมซ์) ควรสร้างความเข้าใจให้กับครูผู้สอนที่สามารถถ่ายทอดความรู้ และความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ หลักสูตรต้องทำให้นักศึกษาเข้าใจภาพอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างชัดเจน เกี่ยวกับพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรไมซ์ในการเรียน อนึ่ง ครูผู้สอนควรจะเข้ารับการอบรมจากนักอุตสาหกรรมไมซ์ในวงการเพื่อสร้างความเข้าใจในองค์ประกอบอุตสาหกรรมไมซ์อย่างชัดเจน หลักสูตรควรจะเอื้ออำนวย

ในส่วนของผู้เรียนในการเข้าปฏิบัติงานจริงในองค์กรหรือบริษัท ที่ประกอบธุรกิจใอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรมจากการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 9, 2565)

มุมมองของผู้ประกอบการด้านการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ (หลักสูตรไมซ์) ระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทย สรุปโดยรวม คือ ยกระดับมาตรฐานและคุณภาพสมรรถนะของทั้งผู้เรียนและผู้สอนให้เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม เน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเริ่มที่ตัวผู้สอนให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เข้าไปให้ความรู้แบบอบรมเชิงปฏิบัติการจริง จะทำให้มีความเข้าใจถึงเนื้อหาได้มากยิ่งขึ้น

คำถามที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอข้อเสนอแนะอื่น ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

“ขอสนับสนุนสถาบันการศึกษาในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อวิชาชีพไมซ์ และมีความตั้งใจที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนี้ เพื่อสร้างสรรค์ และพัฒนาให้เติบโต ก้าวหน้ากว่าประเทศอื่น ๆ ทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพที่แข่งขันได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1, 2565)

“การทำ career path ให้เห็นเป็นรูปธรรม เพื่อที่นักศึกษาจะสามารถเห็น และเข้าใจการเติบโตในสายงาน และไม่ออกไปก่อน คำว่าสายงาน MICE เป็นคำที่เป็นนามธรรมสำหรับคนที่อาจจะไม่ได้ทำสายงานนี้ ซึ่งที่จริงแล้ว มีหลายด้าน เช่น การตลาด, ดิจิตอล หรือกราฟฟิกซึ่งสามารถพัฒนาต่อยอดไปได้ ไม่ได้จำกัดเฉพาะคนที่เรียนวิชานี้ ดังนั้น อาจต้องหาช่องทางเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาและอาจารย์” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2, 2565)

“พัฒนากำลังคนไมซ์ ตั้งแต่ต้นน้ำ การศึกษาจนถึงปลายน้ำ ผู้ประกอบการไมซ์ให้สอดคล้องรวมเป็นหนึ่งเดียว รวมถึงการพัฒนาสินค้าและบริการ ที่เกี่ยวเนื่องของเรา ประเทศไทยยังมีโอกาสมากกว่าประเทศอื่นในอาเซียน สร้างคนให้ตรงกับความต้องการในแต่ละสายงาน

ของอุตสาหกรรมไมซ์ เชื่อมโยงผู้ประกอบการไมซ์ ราชการ เอกชน สถาบันการศึกษา เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศไทย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3, 2565)

“การพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตร เน้นการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆในชีวิตประจำวันและสร้างประโยชน์ต่อสังคม พัฒนาให้ผู้เรียนและผู้สอนเกิดสุขภาวะทั้งในด้านสุขภาพ ความฉลาดรู้สังคมและอารมณ์อย่างสมดุลรอบด้าน เน้นการวัดผลแบบสมรรถนะแทนการท่องจำเนื้อหา วัดผลจากการนำความรู้มาใช้งานและต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4, 2565)

“การคัดเลือกเด็กผู้เรียน หรือครูผู้สอนต้องมีความสนใจและเข้าใจอุตสาหกรรมไมซ์จริง ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5, 2565)

“ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ต้องมีการประเมิน ที่มากกว่าข้อสอบที่กำหนด การมีวิทยากรในอุตสาหกรรมไปแชร์ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจลักษณะ และ การปฏิบัติจริงให้กับทั้ง คณาจารย์ผู้สอน และ นักศึกษา ควรจะมีสัดส่วนที่มากกว่าสอนทฤษฎีแต่ในห้องเรียน” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6, 2565)

“อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการจัดการบริหารคนและงานขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานด้านอื่น ๆ ได้ นี่เป็นหนึ่งในจุดแข็งที่จะดึงดูดคนที่มีศักยภาพเข้ามาในวงการ แต่เราอาจจะต้องมองหาจุดแข็งอื่น ๆ มาเสริมเพื่อให้อุตสาหกรรมนี้ดูน่าสนใจมากขึ้นสำหรับคนที่มีศักยภาพแต่ไม่ได้สนใจหรือไม่รู้จักวงการนี้ โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ที่จะมีส่วนอย่างยิ่งในการผลักดันอุตสาหกรรมนี้ในอนาคต ในยุคที่เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาส่งเสริม และแทนที่อุตสาหกรรมเราได้”(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7, 2565)

“หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ควรจะมีการปรับเนื้อหาให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ในระยะเวลา 3 ปีครั้ง หรือ 5 ปีครั้ง เพื่อความเหมาะสมและสร้างความเข้าใจในเนื้อหาของการปรับปรุงหลักสูตรตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างเป็นรูปธรรม” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 8, 2565)

มุมมองของผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ สรุปโดยรวม คือ ควรจะมีการปรับเนื้อหาของหลักสูตรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ในระยะเวลา 3 ปีครั้ง หรือ

5 ปีครั้งเพื่อความเหมาะสม และสร้างความเข้าใจตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างเป็นรูปธรรม ร่วมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อวิชาชีพไมซ์ และมีความตั้งใจที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนี้ เพื่อสร้างสรรค์ และพัฒนาให้เติบโต ก้าวหน้ากว่าประเทศอื่น ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศไทยต่อไป รวมทั้ง ต้องมีรูปแบบการประเมินที่มากกว่าข้อสอบที่กำหนด การมีวิทยากรในอุตสาหกรรมไปนำเสนอประสบการณ์เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจลักษณะ และการปฏิบัติจริง

6. สรุป และอภิปรายผล

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างก้าวกระโดดในช่วงก่อนโควิด - 19 ทำให้การผลิตบุคลากรไม่เพียงพออย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณภาพและความสามารถเฉพาะด้าน เพราะมีความหลากหลายของตำแหน่งงาน ซึ่งความต้องการบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ผู้ประกอบการมีความคาดหวังกับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ ระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทย คือ อุตสาหกรรมไมซ์ขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ดังนั้นความคาดหวังจากผู้เรียนนอกจากความรู้ทางด้านวิชาชีพเฉพาะไมซ์แล้ว ทักษะทางด้านภาษาสากล โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารต้องมีความพร้อมและประสิทธิภาพ สมรรถนะหลักต้องมีความรู้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะไม่ต้องแยกแยะว่าเน้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบไหน จะเข้าใจถึงห่วงโซ่อุตสาหกรรมทั้งระบบ

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ ด้านทัศนคติที่ดีต่องาน ใจรักในงานบริการ เป็นบุคคลที่มีบุคลิกกระตือรือร้น และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อวิชาชีพนี้ มีความสนใจงานไมซ์ มีความต้องการที่จะเรียนรู้ศึกษาเพื่อประกอบอาชีพนี้ต่อไป สามารถทนต่อความกดดัน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีสติ และทักษะที่ดี มีความละเอียดรอบคอบ และทำงานเป็นทีมได้ดี และสามารถปรับการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่เกิดขึ้นได้เป็นประจำ สอดคล้องกับ ธนพล รุ่งเรือง และ โชคชัยสุขเวชวัฒน์กุล (2558) และ Ahmad and Daud (2016) ตำแหน่งงานที่เหมาะสม

กับอาชีวศึกษาในสถานประกอบการและแต่ละตำแหน่งควรมีสมรรถนะที่แตกต่าง เพราะอุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลาย เช่น สถานที่จัดงาน โรงแรมที่พัก ผู้จัดงาน และผู้รับเหมาช่วงต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นสมรรถนะที่เหมาะสมกับผู้เรียนอาชีวศึกษาจึงมีความหลากหลาย เช่น การรักในงานด้านบริการ ความกระตือรือร้น และความอดทนต่อการทำงานที่มีภาวะกดดันได้ หากกล่าวถึงสมรรถนะเฉพาะ เช่น ฝ่ายขาย พื้นที่ศูนย์แสดงสินค้า ควรมีความรู้รอบด้านเรื่องการบริหารจัดการเอกสาร การส่งมอบพื้นที่ การประสานงานภายนอกและภายใน เป็นต้น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ต้องมีทักษะในการติดต่อประสานงานกับภายในและภายนอกองค์กร การทำงานด้านเอกสาร มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ส่วนการตลาดควรมีความเข้าใจพื้นฐานของการตลาดทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ เป็นต้น สอดคล้องกับ Jotikasthira (2014) และพงศธร ลิมนเวทย์สกุล (2559)

นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาสมรรถนะของหลักสูตรคือ ยกกระดับมาตรฐานและคุณภาพสมรรถนะของทั้งผู้เรียนและผู้สอนให้เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม เน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเริ่มที่ตัวผู้สอนให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เข้าไปให้ความรู้แบบอบรมเชิงปฏิบัติการจริง จะทำให้มีความเข้าใจถึงเนื้อหาได้มากยิ่งขึ้น และควรจะมีการปรับเนื้อหาของหลักสูตรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ในระยะเวลา 3 ปี ครั้งหรือ 5 ปีครั้ง เพื่อความเหมาะสม และสร้างความเข้าใจตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างเป็นรูปธรรม ร่วมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อวิชาชีพไมซ์และมีความตั้งใจที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนี้ เพื่อสร้างสรรค์ และพัฒนาให้เติบโต ก้าวหน้ากว่าประเทศอื่น ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศไทยต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงหลักสูตร หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ

(หลักสูตรใหม่) ระดับอาชีวศึกษาในประเทศไทยตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ควรปรับให้สอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอาชีพการจัดประชุมและนิทรรศการเพื่อยกระดับตามมาตรฐานสากล รวมทั้งให้สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการไม่ว่าทั้งคุณลักษณะ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และลักษณะอื่น ๆ ไทย อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบุคคล ในการสรรหาบุคลากรตรงตามสมรรถนะของผู้เรียน

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้โครงการ “ฝีมือชน คนสร้างชาติ” เป้าหมายคือการส่งเสริมให้เยาวชนไทยเรียนสายอาชีพมากขึ้น อีกทั้งยังสร้างค่านิยมใหม่ให้เยาวชนและผู้ปกครองปรับเปลี่ยนความคิดให้เข้าใจถึงความสำเร็จในชีวิตนั้นไม่ได้อยู่ที่การมีปริญญาเท่านั้น ซึ่งสถาบันอาชีวศึกษาเป็นสถาบันที่สร้างความเข้มแข็งของการศึกษาของประเทศไทย ส่งเสริมการเรียนรู้วิชาชีพที่มีความหลากหลายตามทักษะอาชีพ ระหว่างศึกษาผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกงานกับสถานประกอบการจริง ตอบโจทย์บริบทการพัฒนาบุคลากรของประเทศ

8. เอกสารอ้างอิง

- กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ. (2557). **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2549). **ขีดความสามารถ Competency based approach**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2559, มกราคม-มิถุนายน). ถอดรหัสแนวโน้มใหญ่ของโลกปี 2020: โอกาส และการปรับตัวของธุรกิจในอนาคต. *Journal of Management Sciences Surattani Rajabhat University*, 3, (1), น. 1 - 26.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2562). **ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพฯ: เอส อาร์ เซ็นเตอร์.
- ดุจดเดือน พิงคยกุล. (2555). **การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะหลักของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีศักดิ์ นพเกสร , ประเวศ วะสี , และศุภสิทธิ์ พรรณนารุโณทัย. (2551). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 1: คู่มือปฏิบัติการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคน องค์กร ชุมชน สังคม** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครราชสีมา: ชมรมพยาบาลชุมชนแห่งประเทศไทย.
- ธนพล รุ่งเรือง และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2558). สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และความภาคภูมิใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 11 , (2) , หน้า 116 - 147.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2549). **Competency-based approach**. กรุงเทพฯ: กราฟิโกซิสเต็มส์.
- พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล. (2559). **การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะหลักตามองค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พยัต วุฒิมรงค์. (2555). **การจัดการนวัตกรรม: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธุ์พรหม รังสิธารานนท์. (2558). **การพัฒนาสมรรถนะพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์. (2560, มกราคม-มิถุนายน). ความสามารถด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา**, 7, (1), หน้า 56-65.

- รัตน์ะ บัวสนธิ์. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คำสมัย.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2563). การประชุมองค์กร = Meetings 101. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- อรรคพล สรสุชาติ. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรม การจัดประชุม การท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และงานแสดงสินค้านานาชาติ (ไมซ์) ของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชีย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล . วารสารบริหารคน, 4 , (21) , หน้า 11 - 18.
- Ahmad , J. , & Daud , N. (2016). Determining Innovative Tourism Event Professional Competency for Conventions and Exhibitions Industry : A Preliminary Study. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* , 219 , pp. 69 - 75
- Boyatzis , R.E. (1982). *The competent manager : A Model for effective performance*. New York : John Wiley & Sons.
- Huang , Y.L. , & 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) , หน้า 1 - 13.
- Jotikasthira , N. (2014). Increasing Tradeshow and Exhibition Industry Competitiveness Through Competency - Based Hiring and Promotion : A Sale Executive Perspective. *International Journal of Business Tourism and Applied Sciences* , 2, (1) , pp. 45 - 60.
- McClelland , D.C.(1970). The two faces of power. *Journal of international affairs* , 24 , (1) , หน้า 29 - 47.