

“ กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ มอบหมาย ม.รังสิต” พัฒนาพัฒนาคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ประกอบการไมซ์ และผู้วางแผนปฏิบัติการ ไมซ์ (ไทย)”



กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (Convention Promotion Fund- CPF) ร่วมกับสมาคมวิชาชีพด้านไมซ์ในประเทศไทย ได้แก่ สมาคมส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ(ไทย) (Thailand Incentive and Promotion Association- TICA) สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) (Thai Exhibition Association- TEA) สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน (Business of Creative and Event Management Association- EMA) และองค์กรส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ภาครัฐคือ สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (Thailand Convention and Exhibition Bureau- TCEB) ได้ริเริ่มจัดให้มีการพัฒนาคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับสองตำแหน่งหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ ผู้ประสานงานไมซ์ ซึ่งมีหน้าที่เสมือนพนักงานขาย และพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ เพื่อใช้คู่มือฉบับดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ ผ่านการยกระดับทุนมนุษย์ให้ทัดเทียมกับประเทศจุดหมายปลายทางไมซ์ชั้นนำ เช่น สิงคโปร์ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และญี่ปุ่น ซึ่งมีระดับผลิตภาพเหนือกว่าประเทศไทย

เหตุที่ต้องมีการเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านไมซ์ของไทยอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากเล็งเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงความไม่แน่นอน ที่เกิดจากปัจจัยภายนอกต่างๆ ได้แก่ เทคโนโลยี การเมืองและกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ และรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และนักท่องเที่ยว และสมาชิกในอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยตนเองเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไร้ทิศทาง คาดการณ์ได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ยุค AEC ซึ่งสามารถเป็นทั้งวิกฤต และโอกาสกับอุตสาหกรรม ธุรกิจ และบุคลากรไมซ์ไทยได้ทั้งสิ้น หากทุกส่วนในอุตสาหกรรมต่างรู้จักที่จะปรับตัว และเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทุกฝ่ายเห็นตรงกันว่า การสร้างมาตรฐานแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์เป็นเรื่องจำเป็นในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันนั้นเพราะบุคลากร หรือทุนมนุษย์นั้นถือเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่ามากที่สุดสำหรับทุกองค์กร และสำหรับอุตสาหกรรมในภาพรวมด้วยเช่นกันทางผู้บริหารกองทุนฯ สมาคมวิชาชีพด้านไมซ์ และองค์กรภาครัฐเองต่างตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคลถือเป็นสินทรัพย์กลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด และ

บริหารจัดการยากที่สุดด้วยเช่นกัน

กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ และสมาคมวิชาชีพไมซ์ทั้ง 3 สมาคมได้จัดให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และองค์กรเอกชนเข้าร่วมเสนอแนวทางที่จะพัฒนาฝีมือมาตรฐานการปฏิบัติงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการยกระดับมาตรฐานแรงงานอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของชาติ

มหาวิทยาลัยรังสิตได้รับเลือกเป็นผู้พัฒนาฝีมือเพราะได้เสนอแนวทางการพัฒนาฝีมือโดยใช้แนวทางฐานสมรรถนะ หรือการเลือกที่จะพิจารณา และพัฒนาคุณสมบัติที่อยู่ลึกลงไปกว่ามาตรฐานผลการปฏิบัติงาน หรือองค์ประกอบทั้ง 3 ของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล แนวทางการจัดการ และพัฒนาบุคลากรฐานสมรรถนะนี้ มีข้อได้เปรียบแนวทางที่เน้นผลการปฏิบัติงานหลายประการด้วยกัน **ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางฐานสมรรถนะทำให้บุคลากรสามารถใช้สมรรถนะของตนเองในการทำงานได้หลากหลายสถานการณ์ และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี รวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนส่วนงานของตนเองได้ และยังสามารถเลื่อนตำแหน่งที่จำเป็นต้องขยายขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองให้กว้างขึ้นอีกด้วย**



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับผู้ประสานงานไมซ์ และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) นี้พัฒนาขึ้นจากชุดการวิจัยขนาดใหญ่จำนวนหลายโครงการ โดยแบ่งขอบเขตอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยเสียใหม่ออกเป็น 5 อุตสาหกรรมย่อย ได้แก่ การจัดประชุม และการจัดประชุมนานาชาติ (Meeting & Convention) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า (Exhibition and Tradeshow) การจัดกิจกรรมพิเศษ (Special Events) และสถานที่การจัดกิจกรรมไมซ์ (MICE Venue) ดังนั้นเมื่อดำเนินการศึกษาจริงนั้น ได้มีการระบุสมรรถนะสำหรับ 10 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยกัน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากผู้มีส่วนได้เสียทางตรงกับตำแหน่งที่ศึกษาทั้ง 10 ตำแหน่ง คือ ผู้ดำรงตำแหน่งเอง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่ค้า ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้นี้ครบถ้วนทุกแง่มุม จากนั้นข้อมูลเบื้องต้นก็ได้มีการทวนสอบอีกครั้งหนึ่งจากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมอีกชั้นหนึ่ง และยังได้มีการเก็บข้อมูลยืนยันระดับความสำคัญเชิงปริมาณอีกด้วย ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่นำมาพัฒนาเป็นคู่มือนี้มีความเที่ยงตรง ใช้งานได้จริง

หน่วยสมรรถนะในคู่มือนี้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท 3 ระดับ ได้แก่ สมรรถนะหลักอุตสาหกรรมไมซ์ หรือความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนตัว ที่สามารถใช้ได้กับทุกๆตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ สมรรถนะเฉพาะส่วนงาน หรือสมรรถนะที่ใช้ได้กับส่วนงานหรือแผนกหนึ่งในอุตสาหกรรมไมซ์ สมรรถนะเฉพาะอุตสาหกรรม หรือสมรรถนะที่ใช้ได้กับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อยหนึ่งๆ และสุดท้ายคือสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ระดับการปฏิบัติงาน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ระดับจำแนกประเภท และระดับอุดมคติ

สำหรับแต่ละหน่วยสมรรถนะนั้นคู่มือฉบับนี้ยังให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจำกัดความ องค์ประกอบ ระดับการประเมิน วิธีการประเมิน และแนวทางการนำไปใช้อย่างละเอียด และยังสามารถแนะนำด้วยว่าในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบต่างๆนั้น ควรใช้สมรรถนะใดบ้างสำหรับตำแหน่งใดบ้าง จึงมีความสมบูรณ์พร้อมกับการนำไปใช้ได้จริง

เนื่องจากมีจำนวนหน่วยสมรรถนะจำนวนมากคณะทำงานหรือผู้ว่าจ้างจึงขอให้ทางมหาวิทยาลัยรังสิตได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ผู้เข้าร่วมอบรมจะได้ช่วยกันพัฒนาเครื่องมือการประเมินบุคลากรในสาขานี้ผ่านการสร้างกรณีศึกษาที่มีความซับซ้อนแตกต่างกันไป

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับผู้ประสานงานไมซ์ และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) นี้จะเป็นเครื่องมือในการยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ไทยได้อย่างแน่นอน หากได้รับการร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานต่างๆในการนำไปใช้อย่างจริงจังในการคัดเลือก มอบหมายงาน และเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นที่น่ายินดีที่สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการมีดำริในการที่จะผลักดันให้คู่มือฉบับนี้เป็นมาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ด้วย

ข้อมูลเพิ่มเติม: ดร. ญัฐพงศ์ โชติกเสถียร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยรังสิต โทร 0870614864 e-mail: jotikasthira@gmail.com