

มาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถ
ทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

The Competencies Standard of Human Resources Affecting Competitiveness
in Concert Business

รุจิภาส บุญสำเริง¹, เกิดศิริ เจริญวิศาล² และ ประสพชัย พสุนนท์³

Rujipas Boonsomrat¹, Kaedsiri Jaroenwisat² and Prasopchai Pasunon³

สาขาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร

Tourism Hotel and Event Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand

E-mail: rujipas.b@gmail.com¹, kaedsiri@ms.su.ac.th², prasopchai@ms.su.ac.th³

Received December 4, 2022; Revised January 20, 2023; Accepted March 19, 2023

Abstract

The purposes of this study are 1) to study the demographic characteristics of managing executives in concert organizer businesses, 2) to find out the standard competencies of human resources that affect the competitiveness of concert businesses, and 3) to investigate the perspectives of public and private sector executives toward the competitiveness of the concert business. This study employed a mixed-methods approach. The questionnaire was used to collect quantitative data. Purposive sampling was used to select 30 executives from the concert industry for this study. The data was analyzed by applying descriptive statistics, percentages, averages, and standard deviations. The findings of the first study were presented in tables with details. Qualitative method was employed with the structured interview to collect data from eight to twelve executives in the public and private sectors of the event industry and concert business from the Bangkok metropolitan area. Content based analysis was used for this data. The results found that the significant competencies of human resources in the field comprise of eight components (i.e., personal competency, specific competency, organizational competency, core competency, work competency, management competency, leader competency, and business competency). Competencies of human resources affecting competitiveness at the organizational level included basic knowledge of MICE and event industries, online and offline concerts, concert management skills, communication skills, coordination skills, teamwork, responsibility, working under pressure, and working with no time

limitation. While competencies affecting competitiveness at personal level in the organization contain operational knowledge of specific positions, professional management skills, creativity, emotional intelligence, and technology skills. Responsibility characteristics, and special competencies are also key attributes to encourage individuals to perform their roles outstandingly.

Keywords: The Competencies Standard; Human Resource Competency; Concert Business

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต 2) ศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต และ 3) ศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต 30 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมอีเวนต์และธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8-12 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่สำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล, สมรรถนะเฉพาะงาน, สมรรถนะองค์การ, สมรรถนะหลัก, สมรรถนะในงาน, สมรรถนะทางการจัดการ, สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ และสมรรถนะทางด้านธุรกิจ, ขีดความสามารถระดับองค์กร ได้แก่ ความรู้พื้นฐานอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ การจัดงานคอนเสิร์ตทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ ทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต การสื่อสารและประสานงาน การทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบสูง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่ขัดข้องด้านเวลา, ขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กร ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง และการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะทางเทคโนโลยี และคุณลักษณะความรับผิดชอบและความสามารถพิเศษส่วนบุคคล ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

คำสำคัญ: มาตรฐานสมรรถนะ; สมรรถนะทรัพยากรมนุษย์; ธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมไมซ์ทั่วโลกมีแนวโน้มที่ดีขึ้น หลังจากผ่านสถานการณ์การแพร่ระบาดใหญ่ของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 ที่ผ่านมา โดยในปัจจุบันอุตสาหกรรมอีเวนต์ มีมูลค่าประมาณ 5,600 ล้านบาท หรือคิดเป็น 40% ของมูลค่าอุตสาหกรรมอีเวนต์ ในปี พ.ศ.2562 ที่มีมูลค่าสูงสุดที่ 14,000 ล้านบาท และคาดการณ์ว่าสถานการณ์ของอุตสาหกรรมอีเวนต์จะกลับสู่ภาวะปกติในปี พ.ศ. 2566 (BrandBuffet, 2022) อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ดังกล่าวได้สร้างความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมอีเวนต์อย่างมาก ทั้งในมิติของ

การปรับเปลี่ยนวิธีคิด แนวทาง รูปแบบการทำงาน มีการปรับนวัตกรรมและกลยุทธ์การจัดงานที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าร่วมงาน และเป็นทางเลือกใหม่ของงานอีเวนต์ที่ทำให้โลกออฟไลน์และออนไลน์มาบรรจบกัน ในมิติของทรัพยากรมนุษย์มีโจทย์ท้าทายของกลุ่มคนทำงาน ที่ทำอย่างไรจะสามารถสร้างประสบการณ์ผ่านรูปแบบการจัดงานแนวทางใหม่ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้เข้าร่วมงานมากที่สุด ผู้จัดงานอีเวนต์ยุคใหม่ต้องพร้อมปรับตัวสู่ความปกติใหม่ และให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่องของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขภาพ รวมถึงการออกแบบประสบการณ์ให้ลูกค้าซึ่งจะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าร่วมงาน สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามคือเรื่องของความสำคัญในความร่วมมือกับภาครัฐอย่างต่อเนื่องและดูแลบุคลากรในอุตสาหกรรมอีเวนต์ทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง (Prachachat Business Online, 2021) ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกำลังสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ธุรกิจการจัดงานอีเวนต์และธุรกิจรับจัดงานโดยเฉพาะธุรกิจคอนเสิร์ตจะต้องปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่เข้ามาแทนที่ ซึ่งส่งผลทำให้ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในอุตสาหกรรมต้องมีทักษะหลากหลายและพร้อมสำหรับการปรับตัวเข้ากับแนวทางการทำงานใหม่ มีทักษะนอกเหนือจากทักษะที่เป็นพื้นฐานในงานแล้ว ยังต้องคำนึงถึงทักษะด้านดิจิทัล นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต แต่สิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดคือก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (Thailand Convention & Exhibition Bureau (TCEB), 2022)

นอกจากการปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจแล้ว สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญและกลับมาทบทวนคือ ประเด็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ จะมีทิศทางการพัฒนาอย่างไร สมรรถนะ ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์พื้นฐานเดิมของทรัพยากรมนุษย์เพียงพอสำหรับการทำงานในปัจจุบันหรือไม่ มีทักษะใหม่ที่ต้องเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคตอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการจัดคอนเสิร์ตที่ต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติ และคุณลักษณะที่มีความพิเศษ แตกต่างและมีความเฉพาะเจาะจง โดยจากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ของบุคคลในอาชีพการจัดประชุมและนิทรรศการ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ ทำการวัดสมรรถนะใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความรู้, ทักษะ, ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ และความรับผิดชอบและจริยธรรม ของงานด้านบริหารจัดการการจัดงานอีเวนต์ (Institute of Professional Qualifications) (Public Organization) and Burapha University, 2020) แต่ไม่ปรากฏการศึกษาจัดทำมาตรฐานอาชีพกลุ่มธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความทันสมัยพร้อมและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ในประเด็นของทักษะ ความรู้และคุณลักษณะแห่งศตวรรษที่ 21 (Bellanca & Brandt, 2010; Kay, 2010) และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดทิศทางการทำงานและการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะและศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของธุรกิจ และนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถของอุตสาหกรรมอีเวนต์ในประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต
2. เพื่อศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ตตามมาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต และความคิดเห็นของผู้บริหารในประเด็นมาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ (Blancero, Boroski & Dyer, 1996; Boyatzis, 1982; Prahalad & Hamel, 1994; McLagan, 1997) โดยสมรรถนะที่สำคัญสำหรับธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต มีทั้งหมด 8 สมรรถนะ ซึ่งประกอบไปด้วย 1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) คือ สมรรถนะส่วนตัวที่แต่ละบุคคลมีเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ยกต่อการลอกเลียนแบบได้ 2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) คือ สมรรถนะของบุคคลกับความสามารถในการทำงานตามตำแหน่งที่ได้รับ เป็นบทบาทเฉพาะตัว 3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) คือ ความสามารถพิเศษที่ต้องการเฉพาะองค์กรนั้น ๆ (Boyatzis, 1982; Blancero, Boroski & Dyer, 1996; Prahalad & Hamel, 1994; McLagan, 1997; Saenthong, 2004; Akaraborworn, 2006; Akaraborworn & Koonmee, 2004; Thongkaew, 2002) 4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องสามารถทำได้ เพื่อให้องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) คือความสามารถของบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานที่เหมือนแต่อาจต้องการความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน 6. สมรรถนะทางการจัดการ (Management Competency) คือ การมีองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงการบริหารจัดการบุคคลที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับส่วนอื่น ตลอดจนมีทักษะในการรับคำสั่งและถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ 7. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) คือ การมีองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถในบทบาทการเป็นผู้นำ รวมถึงรู้ถึงลักษณะการเป็นผู้ตามที่ดีด้วย สามารถบริหารจัดการสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบในการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว สร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจตลอดจนเอาชนะอุปสรรคได้ และเป็นที่ยอมรับที่ดี 8. สมรรถนะทางด้านธุรกิจ (Business Competency) คือ การมีองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถในประเภทธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่องค์กรประกอบธุรกิจอยู่ ซึ่งสามารถส่งเสริมให้การทำงานดียิ่งขึ้น และช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Tienput, 1997; Fletcher, Dunn & Prince, 2009; Sattachatmongkol, 2018; Wongthaweerat, 2016)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีจุดมุ่งหมายในการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติ โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรเองและต่อพนักงาน องค์กรจะได้ประโยชน์ในด้านผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ส่วนพนักงานจะได้ประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ หากแต่ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมนุษย์จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มพูนสมรรถนะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงานและเป้าหมายขององค์กร แนวความคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม (Nadler, 1980; Tienput, 1997) กลุ่มที่ 1 การดำเนินการให้บุคคลได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเอามา ปรับปรุงความสามารถในการทำงานโดยวิธีการ 3 ประการ คือ 1. การฝึกอบรม (training) 2. การศึกษา (education) 3. การพัฒนา (development) กลุ่มที่ 2 การนำกิจกรรมที่มีการ กำหนดและวางรูปแบบอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ส่วน คือ 1. การพัฒนาบุคคล 2. การพัฒนาสายอาชีพ 3. การพัฒนาองค์กร และกลุ่มที่ 3 การที่จะพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้และงานเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถนำมารวมกันได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบใน 3 ส่วน คือ 1. ระดับบุคคล 2. ระดับกลุ่มหรือทีมผู้ปฏิบัติงาน 3. ระดับระบบโดยรวม ซึ่งกระบวนการเรียนรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ 2. การเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน 3. การเรียนรู้เพื่อที่จะเตรียมตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจอีเวนต์

การจัดการกิจกรรมทางการตลาดหรืออีเวนต์ (Event marketing) เป็นการสื่อสารการตลาดผ่านกิจกรรมสามารถดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมายและสร้างยอดขายให้กับสินค้าและบริการ นอกจากการเป็นประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ ยังเป็นการกระตุ้นยอดขาย และสามารถใช้ในการสร้างกระแสการพูดถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้น ทำให้สินค้าเป็นที่รู้จัก การจัดงานอีเวนต์สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใด สิ่งสำคัญที่สุด คือ การทำให้ลูกค้านั้นมีประสบการณ์และมีความสัมพันธ์กับสินค้าโอกาสที่ได้สัมผัสทดลองสินค้า ภาพลักษณ์ขององค์กร จะถูกถ่ายทอดผ่านรูปแบบของการจัดงาน การตกแต่งของสถานที่ รวมไปถึงบรรยากาศของงานที่จัดขึ้นมา การจัดการกิจกรรมเป็นจัดขึ้นได้รับความสนใจทั้งกลุ่มเป้าหมาย สื่อมวลชน และสาธารณชน ถือเป็นส่วนหนึ่งในการแนะนำสินค้า การบอกต่อ และต่อยอดให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถจำแนกผู้ประกอบการธุรกิจอีเวนต์ในประเทศไทย ออกได้เป็นสองกลุ่มหลัก ๆ ได้แก่ องค์กรธุรกิจอีเวนต์ขนาดใหญ่ และองค์กรธุรกิจอีเวนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก (Kanjanapokin, 2018)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire)) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้การนำเสนอด้วยตาราง และพรรณนาข้อมูลดังกล่าว เพื่ออธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดทำ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายข้อ การแปลความหมายของแบบสอบถามมีมาตราส่วนประมาณค่าในการแปลความหมายของความคิดเห็นในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีของ Likert scales (Likert, 1970) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องทั้งในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต อุตสาหกรรมอีเวนต์ อุตสาหกรรมไมซ์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8-12 คน โดยจะนำผลการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งปัจจุบัน 5) ประสบการณ์การทำงาน โดยการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและแปลผลโดยการบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็น (ร้อยละ 60) อายุ 36-45 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็น (ร้อยละ 46.70) ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็น (ร้อยละ 53.30) ตำแหน่งปัจจุบัน อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 11 คน คิดเป็น (ร้อยละ 36.70) ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็น (ร้อยละ 30)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริหารในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ (N=30)		
ชาย	12	40
หญิง	18	60
รวม	30	100
อายุ (N=30)		
15-25 ปี	2	6.6
26-35 ปี	3	10
36-45 ปี	14	46.7
46-55 ปี	10	33.4
56-65 ปี	1	3.3
รวม	30	100
ระดับการศึกษา (N=30)		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	16	53.3
ระดับปริญญาโท	14	46.7
รวม	30	100
ตำแหน่งปัจจุบัน (N=30)		
ผู้บริหารระดับสูง	11	36.7
ผู้บริหารระดับกลาง	9	30
ผู้จัดการระดับต้น	4	13.3
หัวหน้าทีม	2	6.7
อื่นๆ (ระบุ)	4	13.3
รวม	30	100
ประสบการณ์การทำงาน (N=30)		
1-3 ปี	2	6.7
4-6 ปี	2	6.7
7-9 ปี	4	13.3
10-12 ปี	5	16.7
13-15 ปี	8	26.7
มากกว่า 15 ปี	9	30
รวม	30	100

2. ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ประกอบด้วย 8 สมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานคอนเสิร์ต อุตสาหกรรมโม้ซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ และต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดมาตรการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในธุรกิจการจัดงานคอนเสิร์ต และงานอีเวนต์อื่น ๆ

ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีม และการร่วมมือวางแผนเป็นหมู่คณะ และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีปฏิญาณไหวพริบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการกล้าตัดสินใจ

2. สมรรถนะเฉพาะงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม เทคโนโลยี เกี่ยวกับการจัดงานคอนเสิร์ต ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการวางแผนงานและกระบวนการทำงานสำหรับงานคอนเสิร์ต และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีไหวพริบ การช่างสังเกต ใฝ่ใจในรายละเอียด รอบคอบ และ พัฒนาตนเองและใฝ่ใจการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

3. สมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับลูกค้าขององค์การ ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการประสานงานกับทีมงาน และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และ ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้รวดเร็ว

4. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้การตลาดและการขายธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ต ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ และ ต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สมรรถนะในงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้และแนวทางการตกแต่งสถานที่ ออกแบบแสง สี เสียง และทีมงานคอนเสิร์ต ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการเจรจาติดต่อสื่อสารและทักษะการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบงาน และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีความเปิดกว้าง เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ยอมรับข้อผิดพลาดและเรียนรู้อยู่เสมอ

6. สมรรถนะทางด้านการจัดการ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการจัดงานคอนเสิร์ต (ทีมงานเบื้องหน้าและเบื้องหลัง) ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการเป็นผู้นำและการตัดสินใจ รวมถึงทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีความสามารถในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า รับมือกับสถานการณ์ความกดดัน และความเครียดที่เกิดหน้างานได้ และ ต้องมีใจรักบริการ ตรงต่อเวลา ชยัน อดทน มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและมุ่งมั่นความสำเร็จในงาน

7. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้ในการบริหารองค์กร และ ต้องมีความรู้ในการคิดต้นทุน จัดการ ควบคุมงบประมาณ ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจและมุ่งมั่นพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในตนเอง

8. สมรรถนะทางด้านธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ต้องมีความรู้ในการบริหารจัดการสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มตลาดและการแข่งขันของธุรกิจคอนเสิร์ต รวมถึงด้านการขายและตลาดดิจิทัลในการทำธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ด้านทักษะ ต้องมีทักษะการเจรจาต่อรองในธุรกิจและการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานธุรกิจจัดคอนเสิร์ต และ ด้านคุณลักษณะ ต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ความรับผิดชอบและมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินธุรกิจจัดคอนเสิร์ต

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

2.1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies)

ด้านความรู้	เ	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานคอนเสิร์ตอุตสาหกรรมโม้ซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์	4.53	.628	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในธุรกิจการจัดงานคอนเสิร์ต และงานอีเวนต์อื่น ๆ	4.53	.507	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้พื้นฐานอุตสาหกรรมโม้ซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ การจัดงานคอนเสิร์ต และการจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.23	.626	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านสารสนเทศและความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	.568	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้พื้นฐานตรงตามตำแหน่งงานในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.20	.761	มากที่สุด
รวม	4.34	.786	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีม และการร่วมมือวางแผนเป็นหมู่คณะ	4.70	.466	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการเรียนรู้และการปฏิบัติงานการจัดงานคอนเสิร์ต	4.50	.629	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะความคิดสร้างสรรค์และมีวิจรณ์ญาณและการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานการจัดงานคอนเสิร์ต	4.50	.508	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานการจัดงานคอนเสิร์ต	4.16	.647	มาก
5) ต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและการประสานงานในธุรกิจการจัดงานคอนเสิร์ต	3.93	.739	มาก
รวม	4.36	.361	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีปฏิญณ์ ไหวพริบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการกล้าตัดสินใจ	4.70	.460	มากที่สุด
2) ต้องมีขยันหมั่นเพียรในการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ อดทน และเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างรวดเร็ว	4.56	.504	มากที่สุด
3) ต้องมีความรับผิดชอบสูง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลายืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้	4.46	.628	มากที่สุด
4) ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงออกแบบมีจินตนาการและสามารถสื่อสารความคิดออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.16	.647	มากที่สุด
5) ต้องมีประสบการณ์การฝึกงาน หรือประสบการณ์ทำงาน และ/หรือวุฒิการศึกษาตรงตามสายงาน	3.53	1.041	มาก
รวม	4.28	.384	มากที่สุด

2.2 สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies)

ด้านความรู้	χ	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม เทคโนโลยี เกี่ยวกับการจัดงานคอนเสิร์ต	4.53	.507	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดเจรจาทางธุรกิจ การตลาดและการขายงานให้กับลูกค้าขององค์กร	4.23	.568	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดงานแสดงคอนเสิร์ต	4.20	.664	มาก
4) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานตามตำแหน่งงานในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.16	.647	มาก
5) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาพรวมของอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์	4.03	.490	มาก
รวม	4.23	.420	มากที่สุด
ด้านทักษะ	χ	SD.	แปลผล
1) ต้องมีทักษะการวางแผนงานและกระบวนการทำงานสำหรับงานคอนเสิร์ต	4.40	.498	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะชีวิตและอาชีพ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว เพื่อการเปลี่ยนแปลง ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.36	.614	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะการผลิตและดำเนินการสำหรับงานคอนเสิร์ต	4.20	.550	มาก
4) ต้องมีทักษะการใช้ความคิดสร้างสรรค์และความคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการความคิดเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน	4.16	.746	มาก
5) ต้องมีทักษะการประสานงานและการนำเสนองานทั้งภาษาไทยและอังกฤษได้ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ	4.13	.730	มาก
รวม	4.25	.439	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ	χ	SD.	แปลผล
1) ต้องมีไหวพริบ การช่างสังเกต ใส่ใจในรายละเอียด รอบคอบ และ พัฒนาตนเองและใฝ่ใจการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา	4.60	.498	มากที่สุด
2) ต้องมีความมุ่งมั่น พยายาม และเตรียมพร้อมในการทำงานล่วงหน้า	4.56	.504	มากที่สุด
3) ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ในการออกแบบงานคอนเสิร์ตและความสามารถในการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	4.50	.692	มากที่สุด
4) ต้องมีความสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการสร้างเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม	4.36	.490	มากที่สุด
5) ต้องมีประสบการณ์ทำงานเฉพาะตำแหน่งงานและที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.10	.803	มาก
รวม	4.42	.392	มากที่สุด

2.3 สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies)

ด้านความรู้	χ̄	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับลูกค้าขององค์กร	4.53	.628	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร	4.46	.507	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมในอุตสาหกรรมอีเวนต์และธุรกิจ รับจัดคอนเสิร์ต	4.46	.507	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มในอุตสาหกรรมอีเวนต์และธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ตใน ประเทศไทยและต่างประเทศ	4.40	.498	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับองค์กร	4.33	.606	มากที่สุด
รวม	4.44	.337	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการประสานงานกับทีมงาน	4.40	.498	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	4.33	.606	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะการวางแผนและการคิดเชิงระบบ	4.33	.606	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก	4.30	.702	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.03	.668	มาก
รวม	4.28	.418	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.63	.490	มากที่สุด
2) ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้รวดเร็ว	4.63	.490	มากที่สุด
3) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเห็นอกเห็นใจ	4.60	.498	มากที่สุด
4) ต้องมีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.56	.504	มากที่สุด
5) ต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับงาน	4.43	.626	มากที่สุด
รวม	4.57	.343	มากที่สุด

2.4 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

ด้านความรู้	เ้า	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้การตลาดและการขายธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ต	4.50	.629	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้การคำนวณต้นทุนในการจัดงานคอนเสิร์ต	4.43	.626	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ต	4.36	.449	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้ในงานตามตำแหน่งในธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ต	4.33	.479	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้นวัตกรรมและเทคโนโลยีธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ต	4.26	.583	มากที่สุด
รวม	4.36	.369	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต	4.53	.507	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการจัดงานคอนเสิร์ตอย่างมืออาชีพ	4.43	.504	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะชีวิตและการบริการอย่างมืออาชีพ	4.36	.490	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะการคิดสร้างสรรค์และการคิดอย่างเป็นระบบ	4.33	.606	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะการสื่อสารและการประสานงาน	4.26	.583	มากที่สุด
รวม	4.38	.355	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	4.73	.449	มากที่สุด
2) ต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	.490	มากที่สุด
3) ต้องมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่และรักในงานบริการ	4.56	.626	มากที่สุด
4) ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	.508	มากที่สุด
5) ต้องอุทิศตนให้กับงานและมุ่งมั่นความพึงพอใจของลูกค้า	4.26	.691	มากที่สุด
รวม	4.54	.352	มากที่สุด

2.5 สมรรถนะในงาน (Functional Competencies)

ด้านความรู้	χ	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้และแนวทางการตกแต่งสถานที่ ออกแบบแสง สี เสียง และซีมงานคอนเสิร์ต	4.43	.626	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อกำหนด มาตรการความปลอดภัยและชีวอนามัยในการจัดงานคอนเสิร์ต	4.36	.490	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้เฉพาะตำแหน่งงานในแต่ละส่วนของธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.30	.595	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้กระบวนการออกแบบคอนเสิร์ตทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลังการวางแผนการจัดงานคอนเสิร์ต และการกำหนดตารางการทำงาน	4.30	.595	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้พื้นฐานในงานบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ อีเวนต์ หรือธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.13	.507	มาก
รวม	4.30	.381	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการเจรจาติดต่อสื่อสาร	4.46	.628	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบงาน	4.40	.621	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะเบื้องต้นการจัดงานคอนเสิร์ตทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ และแบบผสมผสาน	4.26	.583	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะการนำเสนอและการเล่าเรื่อง	4.23	.773	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะชีวิตและอาชีพตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.16	.647	มาก
รวม	4.30	.524	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีความเปิดกว้าง เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ยอมรับข้อผิดพลาดและเรียนรู้อยู่เสมอ	4.73	.449	มากที่สุด
2) ต้องมีไหวพริบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว	4.66	.479	มากที่สุด
3) ต้องมีความละเอียดรอบคอบ และแม่นยำในการทำงาน	4.60	.498	มากที่สุด
4) ต้องมีความเป็นระเบียบแบบแผนตามลำดับขั้นตอนในการทำงาน	4.46	.507	มากที่สุด
5) ต้องมีความสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและการสร้างเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม	4.40	.621	มากที่สุด
รวม	4.57	.318	มากที่สุด

2.6 สมรรถนะทางการจัดการ (Management Competency)

ด้านความรู้	χ	SD.	แปลผล
1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการจัดงานคอนเสิร์ต (ทีมงานเบื้องหน้าและเบื้องหลัง)	4.66	.479	มากที่สุด
2) การบริหารจัดการการลงทะเบียน การขาย การประชาสัมพันธ์และการตลาดสำหรับงานคอนเสิร์ต	4.53	.628	มากที่สุด
3) การบริหารจัดการกำหนดตารางการทำงาน การจัดการ Line Up ศิลปิน แสง สี เสียง การจัดโซนนิ่งในงานคอนเสิร์ต	4.53	.628	มากที่สุด
4) การบริหารจัดการสถานที่และการขนส่งสำหรับงานคอนเสิร์ต	4.43	.504	มากที่สุด
5) การบริหารจัดการฝูงชนและความปลอดภัยภายในงานคอนเสิร์ต	4.40	.621	มากที่สุด
รวม	4.51	.438	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการเป็นผู้นำและการตัดสินใจ	4.56	.626	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต	4.53	.507	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะการสื่อสารและประสานงาน	4.50	.508	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะความคิดสร้างสรรค์	4.40	.723	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีม	4.36	.614	มากที่สุด
รวม	4.47	.387	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีความสามารถในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า รับมือกับสถานการณ์ความกดดัน และความเครียดที่เกิดในงานได้	4.60	.498	มากที่สุด
2) ต้องมีใจรักบริการ ตรงต่อเวลา ชยัน อดทน มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและมุ่งมั่นความสำเร็จในงาน	4.60	.498	มากที่สุด
3) ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ พร้อมในการทำงาน ตื่นตัวอยู่เสมอ ช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดรอบด้าน	4.50	.508	มากที่สุด
4) ต้องมีประสบการณ์และความชำนาญในงานจัดคอนเสิร์ต	4.40	.621	มากที่สุด
5) ต้องมีความคิดริเริ่มและการขึ้นนำตนเอง มีความสามารถจัดการด้านเป้าหมายและเวลายืดหยุ่นสูง พร้อมปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ รวมถึงความละเอียดรอบครอบ	4.33	.479	มากที่สุด
รวม	4.48	.281	มากที่สุด

2.7 สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ (Leadership Competency)

ด้านความรู้	\bar{X}	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้ในการบริหารองค์กร	4.53	.507	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้ในการคิดต้นทุน จัดการ ควบคุมงบประมาณ	4.53	.628	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือทางธุรกิจ	4.43	.626	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.36	.490	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	4.26	.639	มากที่สุด
รวม	4.42	.351	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.46	.507	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ	4.43	.568	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม	4.36	.490	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษระดับปานกลาง-สูง ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน	4.33	.546	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะการวางแผนงาน พัฒนาระบบงานการทำงานและดำเนินการแผนงาน จัดการงาน	4.30	.595	มากที่สุด
รวม	4.38	.372	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจและมุ่งมั่นพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในตนเอง	4.50	.508	มากที่สุด
2) ต้องมีความเป็นผู้นำในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมให้คนในองค์กรเรียนรู้จาก ผิดพลาด	4.46	.507	มากที่สุด
3) ต้องมีความสามารถคิดสร้างสรรค์ รู้จักวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ตรรกะ เหตุผลในการ ประเมินปัญหาอย่างรอบด้าน สามารถปรับเปลี่ยนความคิด โน้มน้าว และปลุกกระตุ้น ทีมงาน รวมถึงเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของทีมงาน	4.43	.626	มากที่สุด
4) ต้องมีความสามารถในการสร้างทีมงานที่มีคุณค่าและการเพิ่มผลผลิตและการรู้ รับผิดชอบ	4.40	.621	มากที่สุด
5) ต้องมีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริหารงาน	4.33	.606	มากที่สุด
รวม	4.42	.416	มากที่สุด

2.8 สมรรถนะทางด้านธุรกิจ (Business Competency)

ด้านความรู้	\bar{X}	SD.	แปลผล
1) ต้องมีความรู้ในการบริหารจัดการสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มตลาดและการแข่งขันของธุรกิจคอนเสิร์ต	4.46	.507	มากที่สุด
2) ต้องมีความรู้ด้านการขายและตลาดดิจิทัลในการทำธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.43	.568	มากที่สุด
3) ต้องมีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันในธุรกิจ	4.36	.614	มากที่สุด
4) ต้องมีความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต	4.33	.606	มากที่สุด
5) ต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมข้ามชาติ	4.30	.595	มากที่สุด
รวม	4.38	.467	มากที่สุด
ด้านทักษะ			
1) ต้องมีทักษะการเจรจาต่อรองในธุรกิจ	4.46	.681	มากที่สุด
2) ต้องมีทักษะการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานธุรกิจจัดคอนเสิร์ต	4.40	.498	มากที่สุด
3) ต้องมีทักษะผู้นำทางธุรกิจสมัยใหม่ (Agile Leadership)	4.30	.702	มากที่สุด
4) ต้องมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	4.26	.639	มากที่สุด
5) ต้องมีทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ	4.20	.664	มาก
รวม	4.32	.479	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ			
1) ต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ความรับผิดชอบและมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินธุรกิจจัดคอนเสิร์ต	4.56	.504	มากที่สุด
2) ต้องมีความเป็นผู้ประกอบการและยึดมั่นในมาตรฐานสากลในการดำเนินธุรกิจ	4.43	.504	มากที่สุด
3) ต้องมีความสามารถบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและอัปเดตองค์ความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอ	4.36	.490	มากที่สุด
4) ต้องมีประสบการณ์และความชำนาญในการดำเนินธุรกิจจัดคอนเสิร์ต	4.26	.449	มากที่สุด
5) ต้องมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจทุกภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายในวิชาชีพ	4.23	.626	มากที่สุด
รวม	4.37	.305	มากที่สุด

3. ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชน ในประเด็นขีดความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ผลการวิจัยพบว่า ขีดความสามารถระดับองค์กร สำคัญคือ 1. ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานอุตสาหกรรมโม้ซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ การจัดงานคอนเสิร์ต และการจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์แบบผสมผสาน และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงลักษณะธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กร 2. ด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ต การสื่อสารและประสานงาน การทำงานเป็นทีม การเป็นผู้นำและการตัดสินใจ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และ ทักษะการเรียนรู้และประสบการณ์การปฏิบัติงานการจัดงานคอนเสิร์ต 3. ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ และ ขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กร 1. ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง และ ความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการหรือความเป็นมืออาชีพ 2. ด้านทักษะ ทักษะที่สำคัญในการสร้างขีด

ความสามารถระดับบุคคลในองค์กร คือ ต้องมีทักษะที่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง ตามสมรรถนะทั้ง 8 ด้าน โดยทักษะปัจจุบันและทักษะแห่งอนาคต เป็นสิ่งที่ทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้ต้องมี ประกอบด้วย ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การใช้ตรรกะและเหตุผลในการวิเคราะห์สมมติฐานต่าง ๆ ทักษะทางเทคโนโลยี ซึ่งไม่ใช่แค่ทักษะทางเทคโนโลยีทั่วไป แต่รวมไปถึงทักษะทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทักษะความยืดหยุ่น การเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง และทักษะความกระหายที่จะเรียนรู้ ซึ่งมาควบคู่กับความคิดที่ต้องการจะเติบโต (Growth Mindset) 3. ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย คุณลักษณะความสามารถตามลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ คุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะในการรับรูบบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของตนในองค์กรทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ตทุกคนต้องมีคุณลักษณะเฉพาะหรือความสามารถพิเศษส่วนบุคคลที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

อภิปรายผล

มาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ประกอบด้วย 8 สมรรถนะที่สำคัญ ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะเฉพาะงาน สมรรถนะองค์การ สมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน สมรรถนะทางด้านการจัดการ สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ สมรรถนะทางด้านธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก Prompan (2011) กล่าวว่าสมรรถนะคือ ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก รวมทั้งอ้างถึงองค์ประกอบสมรรถนะในความหมายของ Scott Parry ที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และเพิ่มเติมองค์ประกอบที่ 4 จากการศึกษาของ Smithikrai (2013) กล่าวว่าสมรรถนะหลักเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล อันประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ ซึ่งสามารถวัดได้ และสมรรถนะดังกล่าวต้องเหมาะสมกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongkaew (2002), and Saenthong (2004) กล่าวคือ ลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถทำงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น เป็นสมรรถนะส่วนตัวที่แต่ละบุคคลมีความสามารถเฉพาะบุคคล ยากต่อการลอกเลียนแบบได้ และ Sattachatmongkol (2018) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก โดยเห็นว่า หากบุคลากรมีสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการก็จะสามารถทำงานได้ในทุกธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ โดย Limpanawetsakul and Chuntuk (2016) พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะหลักของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ คือ ความรู้ในเรื่องการจัดงานแสดงสินค้า ความรู้ความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ขององค์กร การจัดการความเสี่ยง ความเข้าใจงานที่ทำ ความเข้าใจลูกค้า และข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรมด้านทักษะ 2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย 9 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การประสานงาน ภาษาต่างประเทศการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี การบริการ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) ด้านคุณสมบัตินี้ ประกอบด้วย 8 สมรรถนะ คือ ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อความเสียหาย ความยืดหยุ่น เป้าหมายในการทำงาน สุขภาพแข็งแรง และความมั่นใจในตัวเอง และ Nuddee (2015) ที่พบว่าแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลามีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ องค์ประกอบด้านการจัดการ องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพใน

งานบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ องค์ประกอบด้านมนุษยสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kansamut, Jaroenwisan and Phuripakdee (2020) ที่พบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ ในจังหวัดสงขลา บุคลากรต้องมีทักษะความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการรวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ ในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) ด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้คือการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีความเป็นมืออาชีพด้านการสื่อสาร ความสามารถด้านการบริการที่เป็นเลิศ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงนวัตกรรม และทักษะด้านการบริหารจัดการและการตลาด เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพและยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์จังหวัด

สรุป

มาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ตที่ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขัน ประกอบด้วย 8 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะเฉพาะงาน สมรรถนะองค์การ สมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน สมรรถนะทางการจัดการ สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ และสมรรถนะทางด้านธุรกิจ โดยพบว่า ขีดความสามารถระดับองค์กร ที่สำคัญคือ ความรับผิดชอบสูง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ด้านความรู้ที่สำคัญคือ ความรู้พื้นฐานในอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ การจัดงานคอนเสิร์ต และการจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ และแบบผสมผสาน และด้านทักษะ ที่สำคัญคือ ทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ตการสื่อสารและประสานงาน การทำงานเป็นทีม การเป็นผู้นำและการตัดสินใจ และทักษะความคิดสร้างสรรค์ และขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย ความสามารถในการบริหารจัดการหรือความเป็นมืออาชีพ ต้องใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง รับผิดชอบบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของตนในองค์กร และต้องมีคุณลักษณะเฉพาะหรือความสามารถพิเศษส่วนบุคคลที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป รวมถึงความสามารถตามลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ คุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ประกอบด้วย 8 สมรรถนะที่สำคัญ ได้แก่ 1. สมรรถนะส่วนบุคคล 2. สมรรถนะเฉพาะงาน 3. สมรรถนะองค์การ 4. สมรรถนะหลัก 5. สมรรถนะในงาน 6. สมรรถนะทางการจัดการ 7. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ 8. สมรรถนะทางด้านธุรกิจ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ โดยการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้

บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจรับจัดคอนเสิร์ตในศตวรรษที่ 21

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ชีตความสามารถในการแข่งขันระดับองค์กร ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานในอุตสาหกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมอีเวนต์ การจัดงานคอนเสิร์ต ทักษะการบริหารจัดการงานคอนเสิร์ตการสื่อสารและประสานงาน การทำงานเป็นทีม ชีตความสามารถระดับบุคคลในองค์กร ประกอบด้วยความสามารถในการบริหารจัดการหรือความเป็นมืออาชีพ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง และต้องมีคุณลักษณะเฉพาะหรือความสามารถพิเศษส่วนบุคคลที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1. การใช้ประโยชน์ในระดับการบริหารงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจวางแผนในการบริหารงานด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา นอกจากนั้นผู้บริหารยังสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็น เป้าหมาย ทิศทาง และเนื้อหาของการวางแผนการบริหารงานในส่วนที่ตัวเองเกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และ การใช้ประโยชน์ในระดับการปฏิบัติ โดยการนำความรู้หรือ วิทยาการใหม่ ๆ การใช้ประโยชน์ในระดับนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ หรือแนวทางเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการนำไปใช้ ประกอบเป็นข้อมูลการประกาศใช้กฎหมาย หรือข้อกำหนดมาตรการ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร หรือ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน

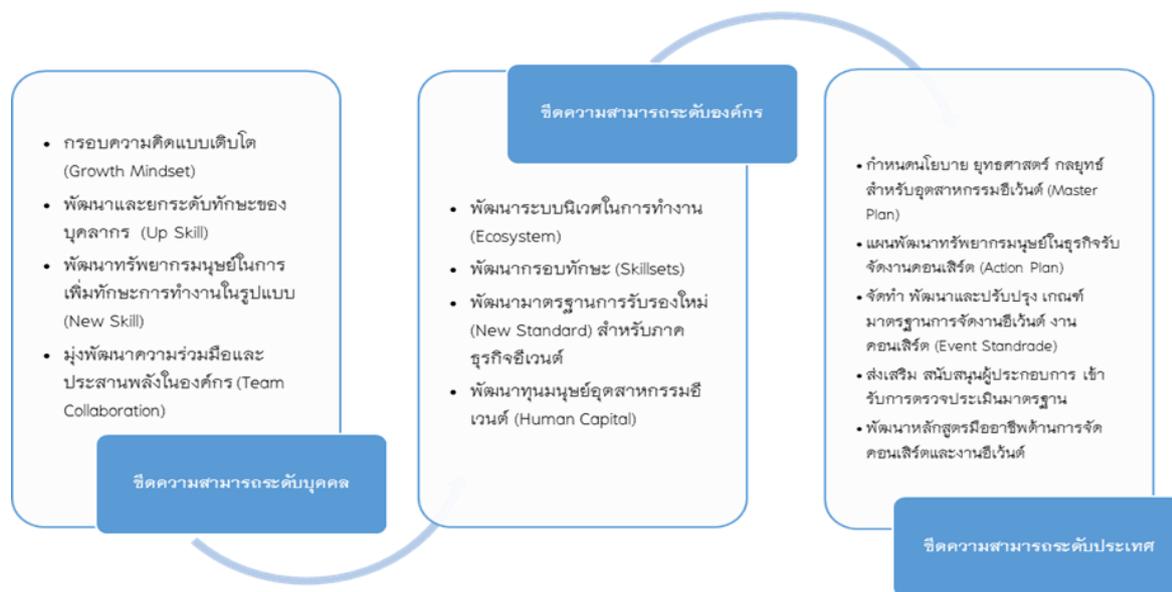
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญคือ ประเด็นสำคัญในการพัฒนาทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะตามมาตรฐานสมรรถนะทั้ง 8 ด้าน และแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต ทั้งระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศ โดยมี สำหรับประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ ควรมีการศึกษาโมเดลของคุณภาพบริการใหม่ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษามาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต และความคิดเห็นของผู้บริหารในประเด็นมาตรฐานสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการแข่งขัน ผู้วิจัยค้นพบองค์ความรู้ใหม่เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ดังนี้ 1. ชีตความสามารถระดับบุคคล เริ่มจากการปลูกฝังทรัพยากรมนุษย์ให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยมุ่งเน้นกรอบความคิดแบบเติบโต ที่ให้ประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม การพัฒนาและยกระดับทักษะระดับบุคคล (Up Skill) ประยุกต์หลักมาตรฐานสากลอย่างเหมาะสม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการทำงานในรูปแบบ (New Skill) บริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งพัฒนาความร่วมมือและประสานพลังในองค์กร (Team Collaboration) ให้มีความสำคัญกับประโยชน์ขององค์กร ทำงานด้วยมาตรฐานสากล ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อร่วมกันสร้างองค์กรที่ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และเชื่อถือไว้วางใจได้ 2. การพัฒนาขีดความสามารถระดับองค์กร ประกอบด้วย การพัฒนาระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) สภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) สำหรับการทำงานและการดำเนินชีวิตท่ามกลางความท้าทายในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 พัฒนามาตรฐานการรับรองใหม่ (New Standard) สำหรับภาคธุรกิจอีเวนต์ โดยมีมาตรฐานสากลและการนำนวัตกรรมและ

เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดงาน พัฒนาทุนมนุษย์อุตสาหกรรมอีเวนต์ (Human Capital) เพื่อจัดการกับความท้าทายหลัง
เผชิญวิกฤตโควิด-19 และ 3. ชีตความสามารถระดับประเทศ โดยการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ สำหรับ
อุตสาหกรรมอีเวนต์ (Master Plan) พร้อมแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรับจัดงานคอนเสิร์ต (Action Plan)
จัดทำ พัฒนาและปรับปรุง เกณฑ์มาตรฐานการจัดงานอีเวนต์ งานคอนเสิร์ต (Event Standard) เพื่อส่งเสริม สนับสนุน
ผู้ประกอบการ เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐาน โดยพัฒนาหลักสูตรมืออาชีพด้านการจัดคอนเสิร์ตและงานอีเวนต์



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

References

- Akaraborworn, C. (2006). Create People, Create Works. Taoism Publishing House (2000).
- Akaraborworn, C., & Koonmee, K. (2004). *The Project to Build a Human Resource Development System with Capacity Skills*. National Institute of Development Administration.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley and Sons.
- Blancero, D., Boroski, J., & Dyer, L. (1996). Key Competencies for a Transformed Human Resource Organization: Results of a Field Study. *Human Resource Management*, 35(3), 383-403.
- Bellanca, J., & Brandt, R. (Eds), (2010). *21st Century Skills: Rethinking How Students Learn*. Solution Tree.

- BrandBuffet. (2022, July 7). *Update the Event Industry*. <https://www.brandbuffet.in.th/2022/07/index-creative-village-transforming-new-business-real-and-digital-experience/>
- Fletcher, D., Dunn, J., & Prince, R. (2009). Entry Level Skills for the Event Management Profession: Implications for Curriculum Development. *Journal of Research*, 4(1), 52–57.
- Institute of Professional Qualifications (Public Organization) and Burapha University. (2020). *Occupational Standards and Professional Qualifications: MICE*. https://www.micecapabilities.com/mice/uploads/attachments/TPQI_MICE.pdf
- Kanjanapokin, K. (2018, June 21). The Formula for Successful Events in the Social Media Age is not Enough Creative & Innovation, Must Create a “Snap-Share”. BrandBuffet. <https://www.brandbuffet.in.th/2018/06/index-creative-village-creative-innovation-and-social-media-share/>
- Kansamut, N., Jaroenwisan, K., & Phuripakdee, S. (2020). Human Resource Development to Enhance Competitiveness of the MICE Industry in Songkhla. *RMUTSV Research Journal*, 12(1), 120–132. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/rmutsvrj/article/view/242046>
- Kay, K. (2010). Foreword, 21st Century Skills: Why They Matter, What They Are, and How We Get There. In Bellanca, J. & Brandt, R. (Eds.), *21st Century Skills: Rethinking How Students Learn*. Solution Tree.
- Likert, R. (1970). *New Patterns of Management*. McGraw-Hill.
- Limpanawetsakul, P., & Chuntuk, T. (2016). Human Resource Development in Exhibitions. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences, and Arts)*, 9(1), 1327–1335.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*. 28, 1–14.
- McLagan, P.A. (1997). Competencies: The Next Generation. *Training and Development* 51, 40–47.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. Van Nostrand Reinhold Company.
- Nudee, P. (2015). *Effects of Organizer Entrepreneurs Characteristics towards the Business Performance in MICE Industry, Songkhla Province*[Master’s thesis, Prince of Songkla University].
- Prachachat Business Online. (2021, Oct. 26). “Event” will definitely come back ...but probably not the same. <https://www.prachachat.net/marketing/news-787147>.
-

- Prahalad, C.K., & Hamel, G. (1994). *Competing for The Future*. Harvard Business School Press.
- Prompan, S. (2011). *Dissection of Competency for Development of Competency*. Panyachon.
- Saenthong, N. (2004). *Let's get to know Competency*. HR Center.
- Sattachatmongkol, N. (2018). *Human Capital Development Guidelines for Operational Personnel in MICE Industry*[Doctoral Dissertation, Silpakorn University].
- Smithikrai, S. (2013). *Recruitment, Selection and Performance Evaluation of Personnel* (4th ed.). V. Print (1991).
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. Wiley
- Thailand Convention & Exhibition Bureau (TCEB). (2022). *Operational Plan and Budget 2022*.
https://www.businesseventsthailand.com/uploads/image_file/file/220420-file-GBDwh2mDp.pdf
- Thongkaew, T. (2002). Leadership: Core Competencies of Executives in the Reform Era. *Academic*, 5(9), 35–43.
- Tienput, D. (1997). *Strategies for Human Development* (2nd ed.). Book Bank.
- Wongthaweerat, P. (2016). Policies for Competency Development for Event Management Executives. *Academic Journal Phranakhon Rajabhat University*, 6(2), 187–199.
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/AJPU/article/view/54728>