

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ
ในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสำหรับบุคลากรในธุรกิจ
MICE Guidelines for Online Curriculum Development to Enhance
Working Performance in Technology and Communication Education for MICE
Business Personnel

ทิพย์วิมล ประเสริฐศรี¹ ไกรศักดิ์ พิภูล² ชรินดา วิเศษรัตน์³
Hospitality Management Programme Suan Dusit University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของบทความชิ้นนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสำหรับบุคลากรในธุรกิจ MICE นั้นเป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ในอนาคตและมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ให้กับธุรกิจท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารได้แก่ หนังสือ วารสารวิชาการ การประชุมทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและอินเทอร์เน็ตนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้ได้องค์ความรู้จากการศึกษาด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาโดยเป็นการใช้วิธีการเรียนการสอนใหม่ที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ให้เกิดความมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในอนาคตที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ธุรกิจท่องเที่ยว สังคมและประเทศชาติต่อไป

คำสำคัญ

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์,การทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา,บุคลากรในธุรกิจ MICE

Abstract

The article suggests a format for learning which should enable business organizations to become more successful by increasing their efficiency and effectiveness. The key in the integration of collaborative documentary research, e.g., books, academic journals, papers presented at academic conferences (both domestically and internationally), academic documentaries on relevant agencies, along with insights gained from educational forums on the internet into the teaching environment. This type of cooperative learning enhances one's working capacity through the use of technology

and communication education. The use of the new teaching methods should be aligned with the goal of building the capacity for the most effective MICE tourism business personnel in the future to benefit themselves, business organizations, societies and the nation.

Keywords:

Guidelines for Online Curriculum Development, Working Performance in Technology and Communication Education, MICE Business Personnel

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) หรือที่รู้จักกันดีในนามอุตสาหกรรมการจัดประชุม (Meeting) การจัดโปรแกรมทัวร์เพื่อธุรกิจ (Meeting) การจัดโปรแกรมทัวร์เพื่อเป็นการส่งเสริมเป็นกำลังใจให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่บริษัทหรือองค์กรกำหนดไว้ (Incentive) การจัดประชุมขนาดใหญ่ (Convention) และการจัดแสดงนิทรรศการ (Exhibition) (ธนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2558) การพัฒนาหลักสูตรออนไลน์เพื่อการเรียนรู้สำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE มีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีนั้น ก็เพื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นนวัตกรรมที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจจนเกิดเป็นการศึกษาตลอดชีวิต จะทำให้บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE สามารถจัดหรือปรับรูปแบบการเรียนรู้ได้เองตามบริบทที่เหมาะสมของแต่ละคน (จตุพล ยงศร, 2554, น.37) โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 โดยเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มในภาคบริการ ยกย่องคุณภาพการท่องเที่ยว และสร้างอัตลักษณ์อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) สร้างมาตรฐานบริการเพื่อส่งเสริมคุณภาพของการให้บริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) โดยอุตสาหกรรมไมซ์มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจยังมีไม่มากนัก แต่ในปัจจุบันอุตสาหกรรมใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปมีความซับซ้อนเพิ่ม มากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งคู่แข่งทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการระดมเงินทุนและแรงงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจต่างๆ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความพึงพอใจ ผู้ติดต่อประสานงาน และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ ถือเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญมากเนื่องจากมีการปฏิสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการในฐานะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการจัดกิจกรรมไมซ์ (สำนักงานส่งเสริมการจัด ประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557) แนวทางในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาผสมผสานการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ได้รับประโยชน์มากที่สุดโดยจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรที่จะเกิดจากประสบการณ์ใน 2 ระดับ ได้แก่ 1) กระบวนการเรียนรู้ระดับพื้นฐานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ 2) กระบวนการเรียนรู้ระดับสูงที่ซับซ้อนและต้องใช้ความรู้จากกระบวนการเรียนรู้ระดับพื้นฐานมาทำการแยกแยะวิเคราะห์ สังเคราะห์ มโนมติ หลักการและการแก้ปัญหา (Böhm and Constantine, 2016)

ความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์สำหรับธุรกิจ MICE

การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวแบบ MICE เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญคือการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีสมรรถนะในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) เพื่อยกฐานะเพิ่มพูนความรู้จากความรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีหลากหลายลักษณะอย่างไร้ขอบเขตทั้งในด้านเวลา สถานที่ และปริมาณการเก็บข้อมูลที่ได้จำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการนำมาพัฒนารูปแบบในการจัดการศึกษาทางไกลในรูปแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น การเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) จึงเป็นวิธีการใหม่หรือนวัตกรรมจัดการการศึกษาเพื่อเพิ่มช่องทางในการเรียนรู้ให้แก่ผู้สนใจได้เพิ่มมากขึ้น ลดปัญหาและข้อจำกัดของการทำงานไปพร้อมกับการเรียนรู้ลงไปได้ ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้หรือทำกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมบุคลากรผ่านเว็บ โดยเฉพาะวิธีการเรียนแบบร่วมมือเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนจากต่างสถานที่ ต่างเวลาหรือเวลาเดียวกัน (Bray, Aoki and Dlugosh, 2008) ผ่านระบบการเรียนด้วยเว็บไซต์การใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาด้วยบทเรียนที่มาจากเอกสารหนังสือ บทความข้อมูลนำเสนอและแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ที่จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทักษะที่ตามที่ต้องการในอนาคต (สุพรรณิ ขาญประเสริฐ, 2556, น.33)

ในการนำไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวแบบ MICE ให้มีคุณลักษณะในอนาคต ซึ่งมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการทำงานและสร้างคุณภาพการบริการให้กับธุรกิจท่องเที่ยว จึงต้องพัฒนาไปควบคู่กับการศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขปัญหาคุณภาพการบริการให้กับธุรกิจท่องเที่ยวและหากพิจารณาถึงสภาพการณ์ของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดด ทำให้มีองค์การในธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนมากได้นำมาใช้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว (จินตวิธ คล้ายสังข์, 2554, น.29) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2560) มีข้อมูลที่แสดงว่าการพัฒนาหลักสูตรการเรียนด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นแนวทางใหม่ในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดีเพราะทุกคน สามารถเข้าถึงบทเรียนผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการศึกษาได้ตลอดเวลา กล่าวได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารศึกษานับเป็นก้าวใหม่ของการเรียนรู้ในธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน

รูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ปัจจุบันหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว (ชวนิดา สุวานิช, 2555, น.41) สามารถติดต่อได้ทั้งภาพ ข้อความ เสียง ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวหรือใช้งานจากอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี 3G และ 4G เข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลา (สำนักงานจัดการศึกษาออนไลน์, 2560) บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวไมซ์ (MICE) จึงใช้ประโยชน์จากการพัฒนาหลักสูตรการเรียนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานและการเรียนรู้แบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือที่รู้จักกันในนาม e-Learning ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจึงมักเป็นการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Learning ซึ่งเป็นรูปแบบของการศึกษาทางไกลหรือ e-Learning ที่มาจากก้าวใหม่เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ซึ่งจะมีความสำคัญมากที่สุดในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) นอกจากนั้นการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษานับเป็นยุทธศาสตร์ระดับนานาชาติ สามารถรวบรวมความหลากหลายทั้งด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ เนื้อหาและการบริหารข้อมูลที่เป็นเนื้อหาบทเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่

หลากหลาย (ศูนย์สื่อการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2560) การเรียนรู้ที่ได้จะเป็นการบูรณาการเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยส่งผ่านข้อมูลและเชื่อมต่อกันเครือข่ายของการสื่อสารการศึกษาที่มีความเติบโตกว่า 200 % และผู้ผลิตจะพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนที่เพิ่มสูงกว่า 1,000 % (Arun Iyengar, Jim Challengar, Daniel Dias และ Paul Dantzig, 2000) ดังนั้น การพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วในอนาคตและจะมีราคาถูกลง ขณะที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดวิเคราะห์ จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพราะการจัดการเรียนรู้ของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวแบบ MICE ยังขาดความมีประสิทธิภาพในการเพิ่มพูนสมรรถภาพที่สำคัญ เช่น การสร้างนวัตกรรมอย่างแท้จริงและการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการตนเองและงานบริการที่รับผิดชอบ จะส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวแบบ MICE ที่ดี อันจะทำให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การแสวงหาความรู้ด้วยวิทยาการใหม่ๆ ด้วย การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นการกระตุ้นให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2560) เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรที่จะนำไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ที่มีคุณภาพในอนาคต (DeNoyelles and Seilhamer, 2015) ซึ่ง เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะนำไปใช้กับการจัดการเรียนการสอน ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย ความรู้ เนื้อหา สาระที่จะใช้ในการเพิ่มทักษะ ความสามารถสร้างการแสวงหาในสิ่งที่ต้องการจะเรียนรู้ จากแหล่งการเรียนรู้ที่สามารถสืบค้นข้อมูลนำมาสร้างความรู้ ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์รวบรวมมาสร้างเป็นความรู้ที่มีความถูกต้องที่ต้องการอันหลากหลาย และเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลจากทั่วโลก รวมทั้ง การแลกเปลี่ยนความรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่น มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน ร่วมกันมาผสมผสานอย่างเหมาะสม ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในการสร้างเสริมประสบการณ์ ทักษะชีวิตที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาแล้วถึงความสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ซึ่งจะเป็นการสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่สำคัญในอนาคตและมีความสำคัญเนื่องจากบุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อความก้าวหน้าทั้งทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีการพัฒนาการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้กับธุรกิจท่องเที่ยว ระบบเศรษฐกิจ สังคมและประเทศชาติต่อไป

สถานการณ์และแนวโน้มธุรกิจ MICE ในประเทศไทย

ข้อมูลตลาดไมซ์ต่างประเทศในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ 2562 (ต.ค. - ธ.ค. 2561) พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เดินทางเข้ามายังประเทศไทย 241,407 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.48 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทยทั้งหมดในไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2562 สร้างรายได้ให้ประเทศไทยรวม 18,031 ล้านบาท โดยค่าใช้จ่ายสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม และค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก

กลุ่มธุรกิจที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศให้ความสนใจ คือ การจัดงานแสดงสินค้านานาชาติ (Exhibitions) ขยายตัวร้อยละ 60.66 อันเป็นผลจากทั้งปัจจัยภายนอกประเทศ โดยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มขยายตัว

ในเกณฑ์ดี และของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ยังมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดี จากการเร่งทำการตลาดของหน่วยงานภาครัฐ และการดำเนินการกระตุ้นการเดินทางของภาคเอกชน เช่นมาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียม Visa on Arrival ที่เริ่มมีผลเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561 ที่ผ่านมาซึ่งอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางมาประเทศไทยของกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ อาทิ จีน อินเดีย มาเลเซีย เป็นต้น รวมถึงบรรยากาศภายในประเทศที่อำนวยความสะดวกต่อการเดินทาง การเปิดเส้นทางการบินจากประเทศในกลุ่มอาเซียนมาไทยมากขึ้น และความสามารถบริหารจัดการของสายการบินและสนามบินที่ส่งผลให้ท่าอากาศยานหลักสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้นด้วย

จากข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์จากต่างประเทศสูงสุด 5 อันดับ เป็นนักท่องเที่ยวธุรกิจจากเอเชีย ได้แก่ จีน 85,498 ราย ลาว 29,547 ราย มาเลเซีย 21,352 ราย อินโดนีเซีย 21,051 ราย และญี่ปุ่น 19,205 ราย ซึ่งนักท่องเที่ยวไมซ์จากภูมิภาคเอเชียมีความสำคัญหรือมีส่วนสูงที่สุดของกิจกรรมไมซ์นานาชาติทุกประเภทที่จัดในประเทศไทย เหตุผลสำคัญ คือ แนวโน้มด้านการเดินทางของโลกเป็นการเดินทางระยะสั้นภายในภูมิภาค ซึ่งประเทศเพื่อนบ้านใช้เวลาเดินทางมายังประเทศไทยน้อยกว่าประเทศในภูมิภาคอื่นๆ และมาตรการของรัฐบาลในการส่งเสริมการขาย อาทิ การยกเลิกค่าธรรมเนียมการตรวจลงตรา เป็นต้น

ด้านข้อมูลตลาดไมซ์ในประเทศ มีนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ในประเทศเดินทางในไตรมาสแรกจำนวน 6,412,117 ราย ก่อให้เกิดรายได้ 24,494 ล้านบาท โดยจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศสูงสุดตามลำดับ 5 อันดับ ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ พัทธยา ภูเก็ต และขอนแก่น (จิตรต์, 2562)

การส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจไมซ์ตามนโยบายรัฐบาลในไตรมาสแรกภายใต้ 3 เป้าหมายยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

1. การสร้างรายได้ เช่น การสนับสนุนการจัดงาน และประมูลสิทธิงานไมซ์ต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทย (Event Support/Subsidy and Bidding)
2. การกระจายรายได้สู่ภูมิภาค เช่น การสนับสนุนการจัดงาน ยกระดับงาน และสร้างงานไมซ์ในประเทศไทย (Event Support/Subsidy and New Event)
3. การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยนวัตกรรม

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจไมซ์มีส่วนสำคัญในการทำรายได้ให้กับประเทศไทยเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในรูปแบบของไมซ์เพิ่มมากขึ้นและยังทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์สามารถทำรายได้มากที่สุด 3 อันดับได้แก่ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม และธุรกิจซื้อสินค้าและของที่ระลึกโดยมาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่าผ่านมาซึ่งส่งผลให้การเดินทางมาประเทศไทยของกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ อาทิ จีน อินเดีย มาเลเซีย เป็นต้นเพิ่มมากขึ้น และนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาโดยมีสูงสุด 5 อันดับ ล้วนเป็นนักท่องเที่ยวธุรกิจจากเอเชีย ได้แก่ จีน ลาว มาเลเซีย อินโดนีเซีย และญี่ปุ่น ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวไมซ์จากภูมิภาคเอเชียมีความสำคัญหรือมีส่วนสูงที่สุดของกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทย เหตุผลสำคัญ คือ แนวโน้มของโลกด้านการเดินทางเป็นการเดินทางระยะสั้นภายในภูมิภาค ประเทศเพื่อนบ้านใช้เวลาเดินทางมาไทยน้อยกว่าประเทศในภูมิภาคอื่นๆ และมาตรการของรัฐบาลในการส่งเสริมการขาย อาทิ การยกเลิกค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทย เป็นต้น

สถานการณ์และแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน

ธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาอย่างเต็มรูปแบบที่เป็นการศึกษาทางไกลอินเทอร์เน็ตขึ้นแบบอีเลิร์นนิ่งและพัฒนาสื่อสนับสนุนการเรียนอื่น ๆ ด้วย ในเอเชียมีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 25-30 ต่อปี เพราะมีจำนวนประชากรมาก เช่น อินเดียที่มีจำนวน 1,100 ล้านคน และจีนที่มีจำนวนประชากร 1,300 ล้านคนที่มีการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาโดยองค์กรต่าง ๆ ได้มีการใช้อย่างกว้างขวางโดยให้เหตุผลว่าทวีปเอเชียถือเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 60 % ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตในการพัฒนาการศึกษาอย่างรวดเร็วทั้งในปัจจุบันและอนาคตสิ่งสำคัญของ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาคือความสามารถในการแสดงผลและผสมผสานประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งจะช่วยสร้างความแตกต่างอย่างมากให้กับผลของการเรียนรู้และควมมีการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้นโดยบุคลากรและธุรกิจท่องเที่ยว ต้องทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสมโดยจะต้องเสริมสร้าง

ศักยภาพในการใช้งานอย่างสร้างสรรค์ เช่น ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเกาหลีใต้ จะใช้ในเรื่องนี้ (85 %) และจีน (90 %) เพราะมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของอุปกรณ์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนเกิดความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลินกับการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นแล้วบริษัทผู้ผลิตเองยังมีบริการโซลูชันต่าง ๆ มากมาย เพื่อใช้ในเรื่องนี้เป็นจำนวนมากซึ่งถูกออกแบบขึ้นโดยเฉพาะ (Tam, 2012; Alves and Uhomoihi, 2010) ธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE จะประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 ประเภท ได้แก่ Meetings (การประชุม) Incentive (แรงจูงใจ) Conventions Expositions (งานแสดงสินค้าขนาดใหญ่) ขนาดของตลาดกลุ่ม MICE ในปี พ.ศ. 2559 รวมกันทั่วโลกมีมากถึง 1,583,600 กลุ่ม คิดเป็นจำนวนคนเดินทางประมาณ 103.9 ล้านคน และก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนประมาณ 82,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 2,805,000 ล้านบาท (อัตราแลกเปลี่ยนที่ 34 บาทต่อ 1 ดอลลาร์) โดยธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE จะเกี่ยวกับ 1) การจัดการให้คนมารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นสถานที่ของบริษัทหรือหน่วยงานต่าง ๆ หรืออาจมีการเช่าสถานที่ ยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สำหรับการจัดประชุมที่มีความหลากหลายแตกต่างกันทั้งในเชิงจำนวนคนหรือขนาด หัวข้อเรื่องการประชุมและระยะเวลา 2) การให้รางวัลหรือตอบแทนสำหรับความสำเร็จหรือผลงาน ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทหรือหน่วยงานต่างๆ จะจ่ายให้กับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวหรือพักผ่อนในประเทศหรือต่างประเทศ บางกรณีการเดินทางประเภทนี้อาจรวมถึง การให้รางวัลเพื่อไปเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนา ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นหรือสร้างแรงบันดาลใจ รวมทั้งเป็นการฝึกอบรมเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ 3) กิจกรรมเกี่ยวกับงานที่ผสมระหว่างการประชุมกับการแสดงสินค้า โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการสนับสนุนจากสมาคมวิชาชีพหรือสมาคมธุรกิจ และกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทขนาดต่างๆ ที่สำคัญการท่องเที่ยวลักษณะนี้จะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง และส่งผลกระทบต่อทางบวก ในเชิงเศรษฐกิจต่อชุมชนที่เป็นเจ้าภาพ เป็นอย่างมาก และ 4) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับงานแสดงสินค้าขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีบริษัทหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ต่างๆ นำสินค้ามาแสดง โดยจะต้องมีการจ่ายค่าเช่าซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของพื้นที่และสถานที่ที่ใช้แสดงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ซึ่งจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวกลุ่ม MICE เป็นตลาดที่ใหญ่มาก และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบจึงได้มีความพยายามรณรงค์เพื่อขยายส่วนแบ่งตลาด MICE ของโลก เข้ามาประเทศไทยให้มากขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558)

ในการทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายในเรื่องที่กล่าวมาแล้วนั้น แนวทางหนึ่งคือการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นนวัตกรรมของการเรียนการสอนทางไกล หรือ d-Learning (Distance Learning) และการจัดการเรียนการสอน แบบ e-Learning (Electronic Learning) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่าง m-Learning และ e-Learning แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของ e-Learning ซึ่งเป็นทางเลือกสำคัญของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนแบบใช้เทคโนโลยีการศึกษา (Kanala, Nousiainen and Kankaanranta, 2013) นับเป็นแนวทางใหม่ในอนาคต (Harvard Extension School, 2016) เพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายที่บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE จะมีอิสระอย่างเต็มที่ในการศึกษาบทเรียนผ่านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ณ สถานที่ใดและในเวลาใดๆ ก็ได้ ซึ่งจะเอาชนะปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสภาพความพร้อมทางการเรียน เช่น ต้องเดินทางไกล ติดภารกิจหน้าที่ประจำและอื่นๆ ในขณะที่การเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสามารถกระทำได้ตลอดเวลา แม้ระหว่างการประกอบภารกิจหน้าที่รับผิดชอบก็ตาม (Sungkur, Panchoo and Bhoyroo, 2016)

ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ประสบความสำเร็จ ในเอเชีย ยุโรป ในอเมริกา สหประชาชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาและกำหนดไว้ในเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษในรอบ Education First Initiative ในการประชุมสมัยสามัญของสหประชาชาติในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาเพื่อปวงชนในทุกภูมิภาคร่วมกับองค์การยูเนสโกเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะ โครงการที่ 7 เกี่ยวกับ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เป็นการส่งเสริมการจัดการศึกษาด้วยการใช้ ICT จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่มีความสะดวกในการเข้าถึงและแอปพลิเคชันที่กระตุ้นบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ในเอเชียที่มีการใช้งานเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจากการปฏิรูปการศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Transforming Education with Digital Technology ซึ่งมีการปรับใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างแพร่หลายก่อให้เกิดผลดีเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ในทวีปเอเชีย มีการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาประมาณ 85 % เนื่องจากการเข้าใช้เครื่องมือดิจิทัลและแอปพลิเคชันต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจแนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เป็นบทเรียนที่จะสอนได้ดีขึ้น (Harvard Extension School, 2016)

ความสำคัญของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในปัจจุบัน

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นกระบวนการการเรียนรู้จากสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมาย เป็นการพัฒนาจากแนวคิดทักษะหลัก 6 ประการ (Big Six Skills) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE สามารถนำทักษะเหล่านี้ไปใช้เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลที่จะนำไปแก้ปัญหา ตัดสินใจหรือทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จจากภาระงาน การกำหนดยุทธวิธีแสวงหาสารสนเทศ การสืบค้นและการเข้าถึงสารสนเทศ การนำไปใช้ การสังเคราะห์และการประเมินผล นอกจากนั้นองค์กรในธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนมากได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ ที่ทำให้มีการดูดซึมความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการบูรณาการที่มุ่งเน้นไปที่กิจกรรมการเรียนรู้แบบเฉพาะเจาะจง สามารถใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนในบริบทร่วมสมัย (Passey and Zozimo, 2016) ส่งผลต่อธุรกิจท่องเที่ยวเป็น

จำนวนมากให้มีการพัฒนาระบบที่ใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสำหรับกิจกรรมการพัฒนาบริการในด้านต่างๆ (Premadasa, Gayan and Meegama, 2013) และได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการผ่านการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในการสร้างความรู้ให้กับบุคลากร ให้เกิดการมีส่วนร่วมในรูปแบบการจัดส่งเนื้อหาของการศึกษาเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ได้เรียนรู้ได้ตลอดเวลา (West and Thompson, 2015)

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะทำให้บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ที่มีความแตกต่างกัน สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้จากอุปกรณ์เชื่อมต่อมากมาย ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับผู้ที่มีปัญหาในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ (Andrews, Tynan and James, 2011) เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นวิธีการที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและทันสมัย ทำให้เกิด "การเข้าถึงเพื่อการเรียนรู้" "การเรียนรู้บริบท" "การกำกับและควบคุมการเรียนรู้ของตนเอง" และ "การทำงานร่วมกัน" (Dirk Börner et al, 2010) เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จะทำให้เกิดความความสำเร็จในการเข้าถึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนชนิดนี้จึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสร้างความสำเร็จที่สนับสนุนการพัฒนาวิธีการใหม่ (Work-based) เป็นการเรียนรู้ ค้นคว้าด้วยตนเองและสร้างเครือข่ายชุมชนแห่งการเรียนรู้ ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจมากขึ้น (Carpentier et al, 2011) นอกจากนี้ในปัจจุบัน ธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ได้มีนโยบายในการปฏิบัติการเชื่อมต่อนักเรียนระหว่างองค์กรกันอย่างแพร่หลาย (Ssekakubo, Suleman and Marsden, 2013) และมีการพัฒนาหลักสูตรและชุมชนแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมกัน โดยมีกรอบแบบด้วยกระบวนการผ่านการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างการเข้าถึงความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้ตามต้องการ (Ssekakubo, Suleman and Gary Marsden, 2013) เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เกิดขึ้นใหม่ ทำให้เกิดเครือข่ายสังคมแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบ ที่จะยกระดับอัตราการส่งข้อมูลได้สูงตามที่ต้องการเป็นอย่างมาก (Yang, 2012) ด้วยประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในการเรียนการสอนที่สำคัญจากควมมีประสิทธิภาพของการบริการที่เข้าถึงได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา สามารถเปลี่ยนแปลงของการเรียนการสอนและหลักสูตร ได้ตามความต้องการด้วยต้นทุนที่ต่ำมาก แต่ได้ประสิทธิภาพทั้งส่วนบุคคลและกลุ่มมากกว่าทุกวิธีที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Garcia , Elbeltagi and Bugliolo, 2015)

สำหรับเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เกิดจากคำศัพท์ 2 คำ ที่มีความหมายในตัวเอง คือเป็นการใช้เครื่องมือสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ ที่สามารถใช้ได้สะดวกและสามารถสร้างสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งการเรียน (Learning) และการสอน (Teaching) โดยแก่นของ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเพื่อสร้างให้เกิดการเรียนรู้จากการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้น เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นการจัดการเรียนการสอนในลักษณะสำเร็จรูป (Instruction Package) ที่นำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านเทคโนโลยีไร้สาย (Wireless Telecommunication Network) และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ง่ายมาก โดยไม่ต้องเชื่อมต่อโดยใช้สายสัญญาณ ซึ่งบุคลากร สามารถใช้อุปกรณ์ประเภทต่างๆได้โดยสะดวกหรือสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องใช้สายสัญญาณแบบเวลาจริง เช่น Notebook Computer, Portable computer, Tablet PC, Smart Phones ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นต้น

นอกจากนั้น เทคโนโลยีและสื่อสารศึกษายังสามารถก่อให้เกิดการเข้าถึงวิชาความรู้ที่ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต การจัดทดสอบและวัดผล หรือการอบรมที่จำเป็นทันทีทันใด (Just-In-Time) การอบรมเฉพาะท้องถิ่น (Location-Based) การอบรมตามเนื้อหา (Contextual Learning) การเรียนผ่านเครือข่ายสังคม (Social-Net worked Learning) การเรียนแบบเอ็มเลิร์นนิ่งผ่านเกม (Educational Gaming) และการศึกษาผ่านพอดแคสต์ และ

วัดผลแบบโต้ตอบ (Podcasting to Phones with Interactive Assessments) เป็นต้น (Squire, 2009) ดังนั้นธุรกิจท่องเที่ยวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับเปลี่ยนให้เกิดประโยชน์ด้วยการใช้สารสนเทศแบบไร้พรมแดน ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยให้ทุกสิ่งทุกอย่างเชื่อมโยงเข้าถึงกัน ทั้งจากกระแสข่าวสารข้อมูล ความรู้ การแสวงหาความรู้ การกระจายข่าวสารข้อมูล ทำให้การเรียนรู้ มีความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งภายในและภายนอกธุรกิจท่องเที่ยว (Access Point) บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE สามารถใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองที่เปิดโอกาสให้มีการขยายการเรียนการสอนให้มีอิสระมากขึ้น จากการเชื่อมต่อเครือข่าย wireless ความเร็วสูง และเข้าถึงห้องสมุดออนไลน์ เป็นชั้นเรียนเสมือนจริงได้อย่างรวดเร็วและสามารถส่งแบบฝึกหัดและแบบทดสอบผ่านทางระบบอุปกรณ์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ได้ตลอดเวลา ได้แม้ระหว่างวันหยุด จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนแบบดั้งเดิมทั้งการที่จะได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะจากการที่สามารถเรียนรู้เนื้อหาของหลักสูตรที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะในเวลาใดก็ตาม เพื่อให้ได้พัฒนาสู่ความสำเร็จที่มีผลลัพธ์เป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาอย่างเต็มที่จนถึงขีดสุด ผ่านโซลูชันการสื่อสารและภาษาและให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถจัดการการเรียนการสอนได้อย่างรวดเร็วด้วยการก้าวข้ามขอบเขตทั้งในเชิงภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม สามารถนำเสนอประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่าต่อต้นทุนมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากในทวีปอเมริกาเหนือและใต้ ส่วนในทวีปยุโรปก็มีอัตราการใช้สูงมาก ส่วนในยุโรปตะวันออกก็มีอัตราการเติบโตมากกว่า 15 % ในสหรัฐอเมริกา ก็ได้มีการเร่งรัดพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ต้องมีการพัฒนาให้มีมาตรฐานมากกว่าปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า การใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเข้ามามีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีแนวโน้มว่าจะเป็นเครื่องมือสำคัญในอนาคต รวมทั้งประเทศไทยเองก็ได้มีการนำรูปแบบดังกล่าวเข้ามาพัฒนาเช่นเดียวกัน เพราะการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะมีความสำคัญกับประชาชนทุกคนจะช่วยให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ดีที่สุดขณะนี้

บทวิเคราะห์ วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นการเชื่อมต่อความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้าเพื่อสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของบุคลากรให้สูงขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2560) ที่มีเป้าหมายในการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งตอบสนองต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, น.13-14) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนามูลฐานในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ของประเทศไทยที่จะต้องทำให้มีศักยภาพ มีความเข้มแข็งให้สามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตได้ ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะสามารถพัฒนามูลฐานให้มีคุณลักษณะที่ดีในอนาคตทั้งในด้านกระบวนการคิด การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ การสื่อสารเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจท่องเที่ยวได้ ในการพัฒนามูลฐานในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาหากพิจารณาจาก

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 มาตราที่ 66 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาที่มีใจความสำคัญว่าทุกคนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้มีความรู้และทักษะเพียงพอเพื่อการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2560, น.22) โดย สุพรรณิ ขาญประเสริฐ (2556, น.10 -11) ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นให้กับบุคลากรในอนาคต ซึ่งเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญมากกว่าเนื้อหาความรู้ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้เกิดสมรรถนะสำคัญทางด้านการสื่อสาร ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและใฝ่เรียนรู้ (สุวรรณา ตรงต่อศักดิ์ และ ปณิดา วรณพิกุล, 2561, กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2560, น. 4-5) เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นสร้างโอกาสให้ได้มีการฝึกฝนทักษะที่สำคัญในการพัฒนาตนเอง โดยหวังว่าจะนำเอาไปใช้ได้ในอนาคตของโลกที่มีความก้าวหน้าจากเทคโนโลยี ก่อให้เกิดการแข่งขันกันเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ทำให้ทุกองค์กรต้องเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้และจากแนวโน้มของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในอนาคตจะมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน โดยถ้ามองในภาพรวมแล้วจะมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) สามารถเชื่อมต่อได้ทุกที่ ทุกเวลาและทุกรูปแบบมีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลเพิ่มมากขึ้น 2) สามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาร่วมกันได้อุปกรณ์ที่ใช้ในเครือข่ายมีขนาดเล็กและราคาถูก และ 3) ระบบมีความปลอดภัยมากขึ้นและสนับสนุนข้อมูลทุกรูปแบบ ตั้งเสียง วิดีโอและข้อความ

การพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในอนาคต จะมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องทำการเตรียมเนื้อหา ซึ่งจะเป็นส่วนของสาระการเรียนรู้ หลักสูตร แบบฝึกหัด แบบทดสอบ ไฟล์มัลติมีเดีย เป็นต้น
2. ส่วนของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE จะเข้าไปไปศึกษาเนื้อหาโดยทางเว็บไซต์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ แอปพลิเคชันหรือโหลดเนื้อหามาศึกษาผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป
3. ระบบจัดการหลักสูตร (Course Management) ที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ บุคลากร ผู้สอน และผู้บริหารระบบ โดยสามารถเข้าสู่ระบบจากที่ไหน เวลาใดก็ได้ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสามารถรองรับจำนวน บุคลากรและจำนวนบทเรียนได้ไม่จำกัด
4. ระบบการสร้างบทเรียน (Content Management) ประกอบด้วยเครื่องมือในการช่วยสร้าง Content ระบบสามารถใช้งานได้ดีทั้งกับบทเรียนในรูปแบบ Text - based และบทเรียนในรูปแบบ Streaming Media
5. ระบบการทดสอบและประเมินผล (Test and Evaluation System) มีระบบคลังข้อสอบโดยเป็นระบบการสุ่มข้อสอบสามารถจับเวลาการทำข้อสอบและการตรวจข้อสอบอัตโนมัติ พร้อมเฉลย รายงานสถิติ คะแนนและสถิติการเข้าเรียนของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE
6. ระบบส่งเสริมการเรียน (Course Tools) ประกอบด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้สื่อสารระหว่างบุคลากร-ผู้สอน และบุคลากร-บุคลากร ได้แก่ Web board และ Chat room โดยสามารถเก็บ History ของข้อมูลเหล่านี้ได้
7. ส่วนที่เป็นอุปกรณ์เพื่อใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่สามารถเชื่อมโยงโปรแกรมบนมือถือแบบไร้สาย (wap : Wireless Application Protocol) และต้องมีโปรแกรมสำหรับจัดการเรียนการสอนโดยเฉพาะ

8. ส่วนที่เป็นระบบการเรียนการสอนผ่านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา โดยมีองค์ประกอบ 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

8.1 การจัดการเนื้อหาและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานเป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดการเนื้อหา นำเสนอเนื้อหาและนำส่งข้อมูลข่าวสารสำหรับการเรียนการสอน

8.2 ส่วนประกอบและการกำหนดเวลาที่ตรงกันสำหรับการเรียนการสอน เป็นส่วนๆของระบบที่ทำหน้าที่จัดองค์ประกอบต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เช่น การแสดงภาพ การแสดงวิดีโอ การโหลดไฟล์เสียง โดยมุ่งให้จัดการเรียนการสอนได้ตามเวลาจริง

8.3 ส่วนสภาพแวดล้อมและการค้นคว้าข้อมูล เป็นส่วนที่จัดสภาพแวดล้อม สำหรับการเรียนรู้จากการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ให้เหมาะสม โดยเน้นไปในเรื่องของจัดการ ค้นคว้าข้อมูลและช่องทางการเข้าสู่ข้อมูล เป็นต้น

9. Knowledge Anywhere ในการจัดการเรียนการสอนแบบ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาประกอบด้วย

9.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคำอธิบายต่าง ๆ ของบทเรียน (Context Data) เช่น คำอธิบาย บทเรียน คู่มือการใช้งาน การช่วยเหลือและข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในระหว่างการเรียนรู้

9.2 เครื่องมือสนับสนุนที่ชาญฉลาด (Intelligent Support Engine) เช่น เทคโนโลยี เครือข่ายไร้สาย และซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่บริหารและจัดการบทเรียนการนำเสนอ การจัดการติดต่อสื่อสาร ติดตามผลและประเมินผล รวมถึงอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ เพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอนของอุปกรณ์ ที่จะทำงานสัมพันธ์กับการออกแบบเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการ ภารกิจหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะนำเสนอให้แก่บุคลากร

9.3 หน่วยเก็บเนื้อหาของบทเรียน (Content Repository) เช่น ส่วนของเนื้อหา บทเรียน แบบฝึกหัดแบบทดสอบและส่วนที่เป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดไปยังบุคลากร

9.4 ส่วนของการติดต่อกับบุคลากร (Interface) เช่น ส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ

10. ระบบจัดการข้อมูล (Data Management System) ประกอบด้วยระบบจัดการไฟล์และโพลเดอร์ ที่มีเนื้อที่เก็บข้อมูลบทเรียนเป็นของตนเอง โดยส่วนการเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีและสื่อสารศึกษาก็ต้องมีระบบบริหารและจัดการบทเรียนเช่นกันเพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีความชำนาญมากกว่า เนื่องจากการจัดการกับข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย

ในส่วนของการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของธุรกิจท่องเที่ยวมีดังต่อไปนี้

1. แผนกลยุทธ์และแผนวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจของธุรกิจท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 1) ด้านนโยบายที่เกี่ยวกับการเรียนโดยใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 2) ด้านทิศทางที่เกี่ยวกับการเรียนโดยใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และ 3) ด้านเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนสำหรับบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE ผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงาน

2. หลักสูตร/การสอน (curriculum/teaching) แบ่งออกเป็น 1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 2) กำหนดเนื้อหาความรู้รายวิชาและแหล่งความรู้เพิ่มเติม 3) กำหนดกิจกรรม

การเรียนการสอนและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้สอนตามเวลาและต่างเวลา 4) กำหนดแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนและแบบทดสอบท้ายบทเรียน

3. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการเรียน ได้แก่ บุคลากร ผู้สอน ผู้ดูแลระบบ ผู้ดูแลหลักสูตรและ ผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยว

4. ด้านของทางการเรียน ได้แก่ 1) เรียนในห้องเรียนปกติ (Face-to-face) 2) เรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (internet) และ 3) เรียนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการเรียน ได้แก่ 1) สถานที่ที่ใช้ในการเรียนรู้ 2) อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนโดยใช้เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาและ 3) ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล

6. ด้านสิ่งที่สนับสนุนการร่วมมือ ได้แก่ 1) เครื่องมือบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ 2) เครื่องมือบนเครือข่ายโทรคมนาคม

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ มีการติดต่อ มีการสื่อสาร มีการสร้างสรรค์ การสอน มีความร่วมมือกันในการเรียน คำนึงถึงธรรมชาติการเรียนรู้ของแต่ละคนและมีการทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อให้เกิดความหลากหลายของการเรียนจากโลกาภิวัตน์เป็นยุคของความเจริญก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีเครือข่ายโยงใยทั่วโลก ระบบเครือข่ายที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวต้องเปลี่ยนไปด้วยการใช้สารสนเทศแบบไร้พรมแดน กิจกรรมทุกอย่างจะถูกเชื่อมโยงเข้าถึงกัน ก่อให้เกิดประโยชน์จากกระแสข่าวสารข้อมูล ความรู้ การแสวงหาความรู้ การกระจายข่าวสารข้อมูลทำให้การเรียนรู้ มีความสะดวกและรวดเร็ว ที่มีบริการตามจุดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE สามารถใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองที่เปิดโอกาสให้มีการขยายการเรียนการสอนให้มีอิสระมากขึ้น จากการเชื่อมต่อเครือข่าย wireless ความเร็วสูงและบุคลากรเข้าถึงห้องสมุดออนไลน์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ได้ตลอดเวลา แม้แต่ตอนที่ไม่มีอยู่ ทำให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทางออนไลน์และเข้าใจความรู้ได้ละเอียดมากขึ้น รวมทั้งบุคลากรสามารถร่วมมือกันในการทำโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า สามารถปรึกษาหารือกับคนอื่นเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้ได้และสามารถจัดตารางงานในแต่ละวันได้ตามเวลาที่เป็นจริง รวมทั้งกลุ่มบุคลากรสามารถมีส่วนร่วมต่อกันมากขึ้น โดยการสนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ ทำให้เกิดความสนใจไปที่เรื่องเดียวกันได้ ที่สำคัญสามารถติดต่อกับธุรกิจท่องเที่ยวได้รวดเร็วขึ้นด้วย ซึ่งประโยชน์ของ เทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาได้แก่ มีความคล่องตัวสูง ดังนั้นไม่ว่าจะไปที่ไหน หรือตำแหน่งใด ก็ยังมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายตลอดเวลา ในการส่งข้อมูลสามารถติดตั้งได้ง่ายและรวดเร็ว เพราะไม่ต้องเสียเวลาติดตั้งสายเคเบิลและไม่รกรุงรังสามารถย้ายระบบเครือข่ายได้ง่าย โดยที่บุคลากรไม่ต้องลงทุนมาก เพราะไม่จำเป็นต้องเสียค่าบำรุงรักษา ทำให้สามารถปรับขนาดและความเหมาะสมได้ง่ายไม่ยุ่งยากเพราะสามารถโยกย้ายตำแหน่งการใช้งานที่มีการเชื่อมทั่วโลก ซึ่งเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาในธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในอนาคตจะเป็นการจัดการศึกษา อันเป็นแนวทางที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น ที่ทำให้มีความสามารถยิ่งขึ้นจะเป็นการสร้างความสำเร็จเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับตนเอง ธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE สังคมและประเทศชาติต่อไป

บทสรุป

จากที่ได้นำเสนอมาแล้วจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบ MICE นั้นเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานในอนาคตซึ่งประกอบไปด้วยส่วนที่มีความสำคัญอันได้แก่ 1) การออกแบบสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม 2) ด้านบริบทของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 3) ประสบการณ์เรียนรู้ของบุคลากร 4) วัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง 5) การบริหารจัดการเรียนรู้ 6) ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 7) ความสะดวกต่อการใช้งาน 8) ความร่วมมือในการเรียนรู้ 9) ประสบการณ์เรียนรู้จากโครงสร้างเนื้อหาวิชา 10) ผลลัพธ์และข้อมูลย้อนกลับ 11) การนำเสนอเรื่องราว 12) การแข่งขันความท้าทาย 13) ปฏิสัมพันธ์ในการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น และ 14) การพัฒนาทักษะใหม่ ทักษะเข้าสังคมและการทำงานเป็นทีมซึ่งเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเน้นเรื่องการเรียนรู้รายบุคคลและแบบส่วนรวม ดังนั้นระบบเรียนรู้จะต้องมีความเหมาะสม จึงจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และมีความเกี่ยวข้องกับประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้อันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของบุคลากร และพัฒนาสมรรถนะที่เป็นแนวโน้มในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย (2558-2560)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.
- จตุพล ยงศร. (2554). นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศในประชาคมอาเซียน. *วารสารสุโขทัยธรรมวิราช*. 24 (1), 43-58.
- จินตวีร์ คล้ายสังข์. (2554). *หลักการออกแบบเว็บไซต์ทางการศึกษา: ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โครงการตำราอีเลิร์นนิ่ง. โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- จิรุตต์ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2562). *ธุรกิจไมซ์ไทยปี 62*. สืบค้น 2 มกราคม 2563, จาก <http://www.brandage.com/article/10477/TCEB>.
- ชวนิดา สุวานิช. (2555). *รายงานการวิจัยการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ผ่านเครื่องช่วยงานดิจิทัลส่วนบุคคล*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2558). สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และความภักดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรม. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*. 11(2), 116-147.
- ศูนย์สื่อการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2560). E-learning คืออะไร. สืบค้น 10 กันยายน 2562, จาก http://www.ram.edu/elearning/what_e_learning.php
- สุพรรณิ ขาญประเสริฐ. (2556). การจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21. *สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)*, 42(185), 10-13.
- สุวรรณา ตรงต่อศักดิ์ และ ปณิดา วรณพิกุล. (2561). *กระบวนการบริหารหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยด้วยธุรกิจอัจฉริยะ*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปีมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ธันวาคม 2561) :45 – 54.

- สำนักงานการจัดการศึกษาออนไลน์. (2554). *โครงการประกวดการจัดระบบอีเลิร์นนิ่งในระดับอุดมศึกษา ประจำปี 2554*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการจัดการศึกษาออนไลน์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2560). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2560). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: พรินทวนกราฟฟิค.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ สิบเอ็ด พ.ศ.2555-2559*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรื.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). 2557. *ความรู้เบื้องต้นอุตสาหกรรมไมซ์ โอกาสการต่อยอดธุรกิจของผู้ประกอบการไทยสู่อุตสาหกรรมไมซ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- Aimee de Noyelles & Ryan Seilhamer. (2015). Facilitating professional development of mobile and eTextbook technologies: A special interest group approach. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 7(1), 55 - 67.
- Alves, Paulo. & Uhomoibhi, James (2010). Issues of e-learning standards and identity management for mobility and collaboration in higher education. *Campus-Wide Information Systems*, 27(2), 79 - 90.
- Bray, Eric & Aoki, Kumiko & Dlugosh, Larry. (2008). Predictors of Learning Satisfaction in Japanese Online Distance Learners. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 9(3).
- Charnprasert, Supanee. (2013). Management of science and skills needed in the 21st century. *Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology (IPST.)*, 42 (185), 10-13.
- Don Passey , Joana Zozimo , (2016). Developing mobile learning in practices through teacher education: Outcomes of the MLEARN pilot. *Interactive Technology and Smart Education*, 13(1), 36 - 51.
- Deborah West , Samantha Thompson. (2015). Mobile knowledge: driving a paradigm shift. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 7(1), 43 - 54.
- Elaine Garcia , Ibrahim Elbeltagi & Martial Bugliolo. (2015). Introducing 4G mobile networks: implications for UK higher education. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 32 (2), 124 - 135.
- Galamoyo Male & Colin Pattinson. (2011). enhancing the quality of e-learning through mobile technology: A socio-cultural and technology perspective towards quality e-learning applications. *Campus-Wide Information Systems*, 28 (5), 331 - 344.

- Grace Ssekakubo, Hussein Suleman, Gary Marsden. (2013). Designing mobile LMS interfaces: learners' expectations and experiences. *Interactive Technology and Smart Education*, 10 (2), 147 - 167.
- Harvard Extension School. (2016). Distance Education: Online Courses at Harvard Retrieved August 6, 2016, from <http://www.extension.harvard.edu/distance-education>.
- Klaisang, Chintawee. (2011). Principles of educational website design: theory into practice. Bangkok: e-learning textbook project. Thai Cyber University Project. Office of the Higher Education Commission.
- Kurt Squire. (2009). Mobile media learning: multiplicities of place. *On the Horizon*, 17(1), 70 - 80.
- Ministry of Tourism and Sport. (2015). Thailand Tourism Strategy 2015-2017. Bangkok : Ministry of Tourism and Sport.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). *The Eleventh National Economic and Social Development Plan, 2012-2015*. Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Office of the National Education Commission. (2017). National Education Act, 1999, amended (No. 2) 2002 and (No. 3) 2010. Bangkok: Bureau of Academic and Educational Standards.
- Office of the National Education Commission. (2017). National Education Act, 1999 and amended (No. 2) 2002. Bangkok: Graphic Sweet Pepper.
- Online Education Management Office. (2011). The e-Learning Management System Contest in Higher Education Year 2011. Bangkok: Online Education Management Office, Sripatum University.
- Ramkhamhaeng University Electronic Teaching Media Center. (2017). What is E-learning?. Date of Retrieving 5 January 2017, accessible from http://www.ram.edu/elearning/what_e_learning.php
- Roopesh Kevin Sungkur , Akshay Panchoo , Nitisha Kirtee Bhoyroo . (2016). Augmented reality, the future of contextual mobile learning. *Interactive Technology and Smart Education*, 13(2), 123 - 146.
- Rungrueng, T., and Suwetwatthanakun, C. (2015). Competency in MICE industry and loyalty of participants. *Thai International Tourism Journal*, 11(2), 116-147.
- Salinda Premadasa, H.K. Gayan R. & Meegama N., (2013). Educational technology and communication environment with short messaging service: Application to a campus environment in a developing country. *Campus-Wide Information Systems*, 30 (2), 106 – 123.

- Samuel C. Yang. (2012). Mobile applications and 4G wireless networks: a framework for analysis. *Campus-Wide Information Systems*, 29 (5), 344 - 357.
- Sari Kanala, Tuula Nousiainen & Marja Kankaanranta. (2013). Using a mobile application to support children's writing motivation. *Interactive Technology and Smart Education*, 10 (1), 4 - 14.
- Suvanich, Chawanida. (2012). *Research report on the development of mobile learning models via personal digital assistants*. Bangkok: Research and Development Institute, Chandrakasem Rajabhat University.
- Stephan Böhm & Georges Philip Constantine. (2016). Impact of contextuality on mobile learning acceptance: An empirical study based on a language learning app. *Interactive Technology and Smart Education*, 13(2), 107 - 122.
- Trish Andrews, Belinda Tynan, Rosalind James. (2011). The lived experience of learners' use of new media in distance teaching and learning. *On the Horizon*, 19(4), 321 - 330.
- Trongtorsak, S., and Wannapiroon, P. (2018). curriculum management process in accordance with the standardization of higher education in universities with business intelligence. *Journal of Humanities and Social Sciences, Ratchaphruek University*. Supplementary edition of the 12th anniversary of Rajapruet University (December 2018), 45 – 54.
- Vincent Carpentier, Norbert Pachler, Karen Evans, Caroline Daly. (2011). Work-Learn-Educate : The WLE Centre for Excellence's conceptualisation of work-based learning. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 1(3), 216 - 230.
- Vincent Tam. (2012). An intelligent e-learning software for learning to write correct Chinese characters on mobile devices. *Interactive Technology and Smart Education*, 9(4), 191 - 203.
- Yongsorn, Chatupon. (2011). Policy on the development of educational quality of ASEAN countries. *Journal of Sukhothai Thammathirat*. 24(1), 43-5.

ผู้เขียน

นางสาวทิพย์วิมล ประเสริฐศรี, นายไกรศักดิ์ พิกุล และ ชรินดา วิเศษรัตน์
 โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตร Hospitality Management
 295 ถ.นครราชสีมา เขต/แขวง ดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 เบอร์โทร 02-2445708
 E-mail: aj.tipvimonpss@hotmail.com