

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น  
เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

นางสาวไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Competency Development of Hotel Personnel in Khonkaen Province  
towards MICE City of Thailand**

**Miss Iradda Silarojanasombat**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2016

**หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น  
เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

**ชื่อและนามสกุล** นางสาวไอรต์นัฏดา ศิลาโรจนสมบัติ


**แขนงวิชา** บริหารธุรกิจ


**สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศิริราม)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับ  
การเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

ผู้ศึกษา นางสาวไอรต์นดา ศิลาโรจนสมบัติ รหัสนักศึกษา 2583000134 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง ปีการศึกษา 2559

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย 2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย โดยสำรวจข้อมูลจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกการตลาด และแผนกจัดเลี้ยงจำนวน 103 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 82 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้หลักการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ บุคลากรต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ของธุรกิจไมซ์ ด้านทักษะบุคลากรต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านคุณลักษณะบุคลากรต้องการพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

คำสำคัญ สมรรถนะ บุคลากร โรงแรม ขอนแก่นไมซ์ซิตี้

**Independent Study title:** Competency Development of Hotel Personnel in Khonkaen Province towards MICE City of Thailand

**Author:** Miss Iradda Silarojanasombat; **ID:** 2583000134;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Rochapon Chansawang, Assistant Professor;

**Academic year:** 2016

### **Abstract**

The purposes of this quantitative research were 1) to study competency level of hotel staff in Khonkaen province towards MICE City of Thailand, 2) to compare the competency level of hotel staff in Khonkaen province, classify by personal factors and, 3) to suggest a guideline for training needs of hotel staff in Khonkaen to enhance their competency.

The population consisted of 103 hotel staff from front office division, marketing division and banquet division in Khonkaen province. These hotels were certified by Thailand Hotel Standard Foundation. The 82 samples were selected by using Taro Yamane Method. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data and the data then were analyzed by using descriptive statistics and inferential statistics.

The result revealed that 1) the overall and in each aspect of competency level of hotel staff were at a high level, ranking in the order of mean as characteristics, skill, and knowledge respectively; 2) the hotel staff in Khonkaen province with different genders, education levels and work positions had different competency levels, with a statistical significance at the level of 0.05, and 3) training needs of hotel staffs in Khonkaen towards MICE City of Thailand were in 3 aspects: needs to learn about MICE situation in knowledge aspect, needs to improve their English in skill aspect, and needs to develop their process thinking, critical thinking, and problem solving in job characteristic aspect.

**Keywords** Competency, Hotel Staff, Khonkaen MICE City

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง ที่ได้ดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือในทุกขั้นตอนของการศึกษาค้นคว้าอิสระจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้ง ในพระคุณของท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณจักรกฤษณ์ ศิริพานิชย์ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด ขอนแก่น คุณชนัท โฆษะวิสุทธิ เลขานุการสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น และผู้ช่วย กรรมการบริหาร โรงแรมโฆษะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ บุญโท ตำแหน่ง หัวหน้า สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น ที่ได้ร่วมเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบุคลากร โรงแรม ในจังหวัดขอนแก่นทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่ ในการศึกษารุ่นนี้ เหนือสิ่งอื่นใดคือคำอบรมสั่งสอนและให้แต่สิ่งที่ดีที่สุดตลอดมา

ท้ายที่สุดขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA 15 ที่เป็นกำลังใจให้กันและกัน ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่ดีเสมอ

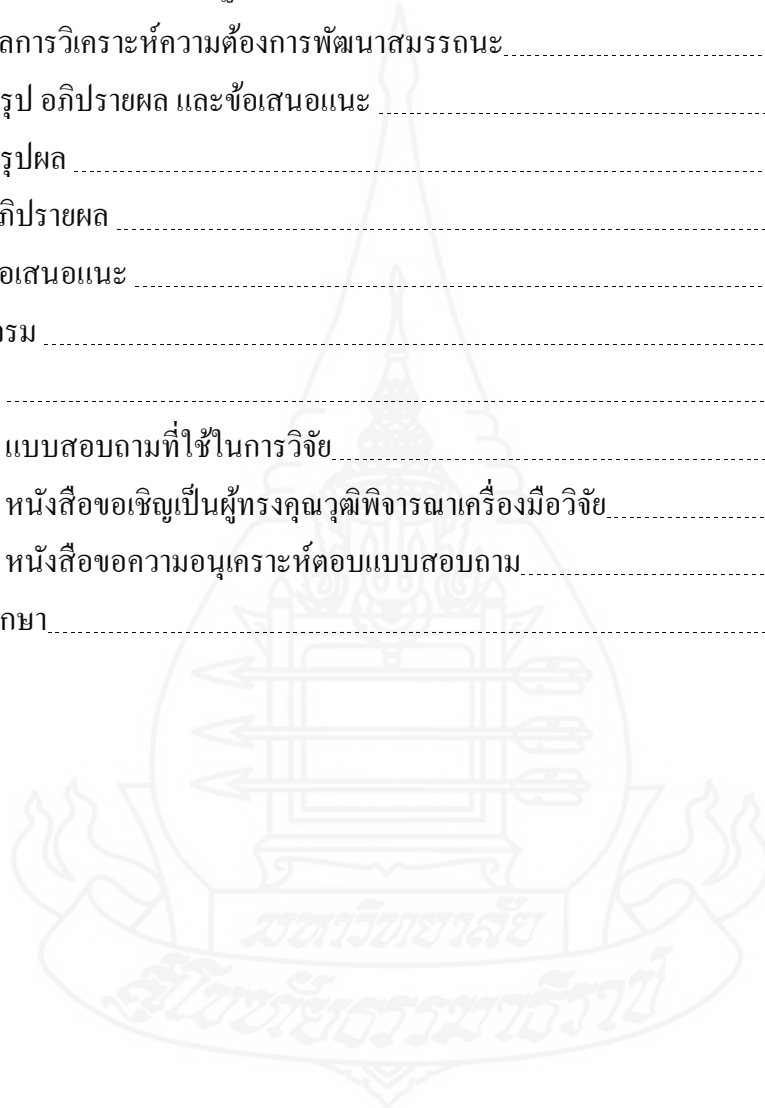
ไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ  
กรกฎาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ .....	2
กรอบแนวคิด .....	3
สมมติฐาน .....	4
ขอบเขตที่จะศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ .....	15
ขอนแก่นไมซ์ซิตี้ .....	27
สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ .....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	39
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะบุคลากร.....	46
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	49
ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ.....	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผล.....	57
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	68
ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย.....	72
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	76
ประวัติผู้ศึกษา.....	80





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	45
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้.....	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากรด้านทักษะ.....	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากรด้าน คุณลักษณะ.....	48
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร โดยภาพรวม.....	48
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ.....	49
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ.....	50
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรระหว่างกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน.....	51
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	52
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามแผนกงาน.....	52
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	53
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.....	54
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านความรู้.....	54
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านทักษะ.....	55
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะ.....	56

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด.....	3
ภาพที่ 2.1 Components of a Competency Model.....	8
ภาพที่ 2.2 แนวคิดหลักในการประเมินและคัดเลือกไมซ์ซีดี.....	24
ภาพที่ 2.3 ตราสัญลักษณ์ขอนแก่นไมซ์ซีดี.....	28



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลก รัฐบาลในหลายประเทศจึงให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ซึ่งได้มีการกำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ในเรื่องการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะภาคบริการและการท่องเที่ยว ได้ส่งเสริมการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ฟื้นฟูความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่การท่องเที่ยว ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งเชิงรับและเชิงรุก และพัฒนาทักษะฝีมือบุคลากรในภาคการบริการและการท่องเที่ยว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559 : 93-94)

ธุรกิจไมซ์ (MICE Business) เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมหาศาล เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เป็นกลุ่มที่มุ่งเน้นเป้าหมายทางธุรกิจ มีอำนาจซื้อสูง และมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เช่น สายการบิน โรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 2-3 เท่า ดังนั้น จึงอาจมีผู้เรียกธุรกิจไมซ์ว่า อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Industry) เนื่องจากการจัดกิจกรรมไมซ์ผู้เข้าร่วมงานอาจมีสถานภาพเป็นทั้งนักธุรกิจที่เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจทางการค้า และเป็นนักท่องเที่ยวในช่วงก่อนและหลังการจัดประชุม (Girod, 2009)

สำหรับประเทศไทย เป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีชื่อเสียงและเป็นประเทศจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีการจัดตั้งไมซ์ซิตี (MICE City) ซึ่งเป็นเมืองที่มีศักยภาพในการรองรับการจัดกิจกรรมไมซ์ 5 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต และขอนแก่น โดยมีสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การ

มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนการจัดงานกิจกรรมและดูแลการพัฒนาไมซ์ซีดี (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557)

ขอนแก่น เป็นเมืองศูนย์กลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งด้านการค้า ด้านการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยม สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเที่ยวชม ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันมีเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ด้านการขนส่งมีการ เชื่อมโยงไปยังภูมิภาคอินโดจีน และประเทศจีนตอนใต้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระบบ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจที่ต้องการจัดงานไมซ์ และยังมีโรงแรม ที่ได้รับมาตรฐาน รวมทั้งศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ และจากปัจจัยที่กล่าวมา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ส่งเสริมให้จังหวัดขอนแก่นได้รับการพัฒนาให้เป็นหนึ่งในไมซ์ซีดี เพราะ จังหวัดขอนแก่นไม่เพียงแต่เป็นศูนย์กลางไมซ์ในภูมิภาคเท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางสำคัญที่เปิด โอกาสให้เกิดการติดต่อทางธุรกิจระหว่างผู้เข้าร่วมงานนานาชาติจากการจัดประชุมและนิทรรศการ เช่น Thai-ASEAN Trade Fair, APEC Ministerial Meeting, International Conference on Humanities and Social Sciences (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2559)

ในสถานะที่มีการแข่งขันรุนแรงในปัจจุบัน สมรรถนะ ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิด สำคัญที่ช่วยให้องค์กรเกิดกลไกในการพัฒนาประสิทธิภาพการทรัพยากรบุคคลที่เชื่อมโยงกลยุทธ์ ขององค์กรกับการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับโดดเด่นของบุคลากรได้ (ชนชัย ยมจินดา, 2554) สำหรับ ธุรกิจไมซ์ ทางสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้มีการจัดทำ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) เพื่อเครื่องมือ ในการยกระดับมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความทัดเทียม กับไมซ์ซีดีในระดับ นานาชาติ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในธุรกิจ โรงแรม ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการในธุรกิจไมซ์ และศึกษาระดับสมรรถนะ และความ ต้องการการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรม เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซีดีของประเทศไทย

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

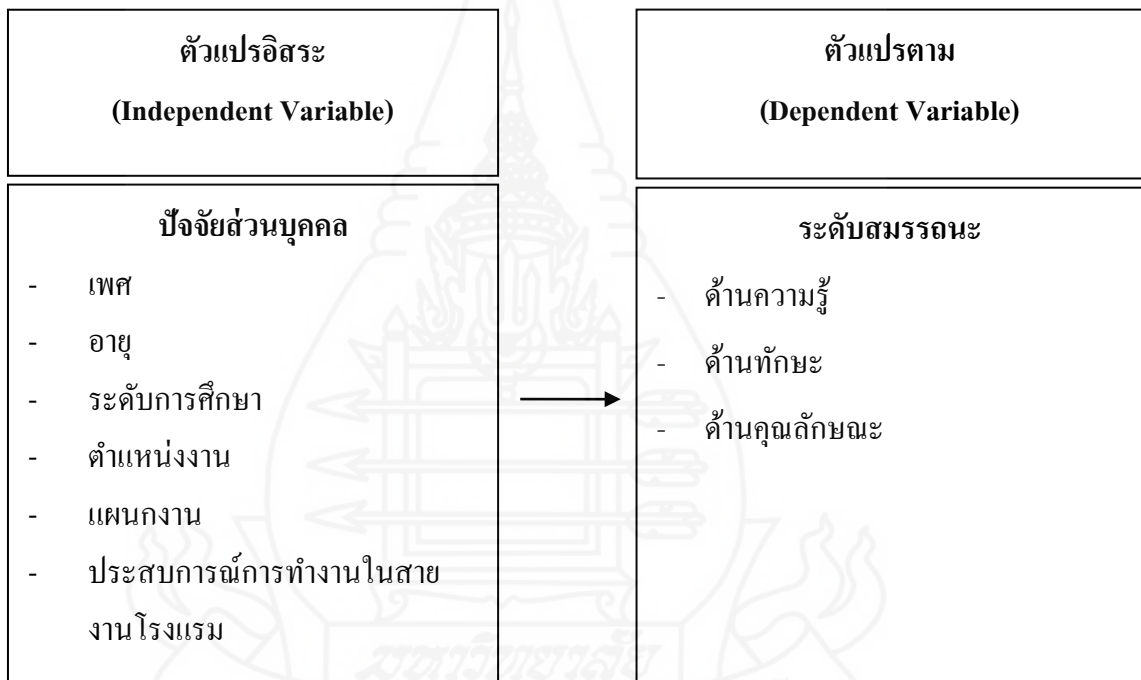
2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการ เป็นไมซ์ซีดีของประเทศไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น  
เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซีดีของประเทศไทย

### 3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทางผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยใช้  
ตัวแปรของระดับสมรรถนะตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการ  
ปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2557)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

#### 4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก

4.2 บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตที่จะศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ พื้นที่ในการศึกษา คือ โรงแรม ในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ประกอบด้วย โรงแรมพลูแมนราชาออคิดขอนแก่น โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น และโรงแรมบุษราคัม

5.2 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงแรมที่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกการตลาด และแผนกจัดเลี้ยง

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ กำหนดระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2560 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล

5.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)

#### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บุคลากร หมายถึง ผู้ประสานงานไมซ์ ซึ่งเทียบเท่ากับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกจัดเลี้ยง ตามคำนิยามของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)

6.2 สมรรถนะ หมายถึง สมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)

6.3 ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน

และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์, ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทางเศรษฐกิจและสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และแนวโน้มทางการตลาดและข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน

6.4 ด้านทักษะ หมายถึง ทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) ได้แก่ ทักษะทางการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ ทักษะการทำงานและวางแผนเป็นหมู่คณะ ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจน ทักษะการประสานงาน ทักษะทางภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

6.5 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะ ทศนคติ ความคิด ค่านิยมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี ซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) ได้แก่ เชาวปัญญา ความมีเกียรติในตนเอง ทศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ความช่างสังเกต และใส่ใจในรายละเอียด และความมีจิตบริการ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมทราบถึงระดับสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของประเทศไทย

7.2 ผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากรภายในสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม

7.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบการพัฒนาสมรรถนะได้ เช่น สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) เทศบาลนครขอนแก่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น และสมาคมโรงแรมภาคอีสาน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งตามหัวข้อในการศึกษาได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์
3. ขอนแก่นไมซ์ซิตี้
4. สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

##### 1.1 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1975) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล โดยคุณลักษณะเหล่านี้เป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานได้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ จินตภาพส่วนตัว หรือบทบาททางสังคม หรือองค์ความรู้

Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/



หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทัศนคติ ความรู้ และทักษะ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงความรู้ ทักษะ และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง เช่น ในการทำงาน เรามีความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้าง รู้ว่าจะทำงานนั้นอย่างไร และควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงความชำนาญ ความสามารถด้านต่างๆ ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติงานเป็นนิสัยซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดำเนินการ กระทำในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงาน สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถ สร้างผลงาน ได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดได้นั้น มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี อธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดมทุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย (2547: 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น หรือ ต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของตนดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (2557) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่ถึงทนถาวรของบุคคลหนึ่งในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

## 1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

อานนท์ สักดีวีชัย (2547) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะประกอบด้วยฐานข้อมูลสมรรถนะขององค์กร ประเภทของสมรรถนะ ชื่อสมรรถนะและคำจำกัดความ ระดับชั้นความสามารถ และดัชนีชี้วัดเชิงพฤติกรรม รายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.1 Components of a Competency Model

ที่มา: อานนท์ สักดีวีชัย, 2547

ธนชัย ขมจินดา (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบ หรือคุณลักษณะพื้นฐานของสมรรถนะที่บุคลากรต้องมี ได้แก่

1. แรงขับเคลื่อนจากภายใน เป็นสิ่งที่คุณคิดถึง หรือมีความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้คุณกระทำพฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของตน และที่แตกต่างไปจากคนอื่นๆ

2. อุปนิสัย เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่แสดงอย่างสม่ำเสมอในการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร และสถานการณ์ต่างๆที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน

3. มโนภาพหรือความคิดความเชื่อแห่งตน หรืออัตมโนทัศน์ เป็นส่วนประกอบรวมของทัศนคติ หรือเจตคติ ค่านิยม และความเป็นตัวตนของบุคคลในแง่ความรู้สึกและอารมณ์ หรือที่เรียกว่าจิตภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลรวมทั้งหมดของลักษณะประจำตัวบุคคล

4. ความรู้ หมายถึงข้อมูลต่างๆที่บุคคลมีและมีความรู้ความเข้าใจในความรู้ด้านนั้นๆ ที่ตนเองรู้เป็นอย่างดี

5. ทักษะ คือความสามารถทั้งทางกายภาพและจิตภาพที่จะปฏิบัติงานต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถทางกายภาพสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางกายที่จะปฏิบัติงาน ส่วนความสามารถทางจิตภาพจะเป็นด้านของทักษะเชิงความคิด

### 1.3 ประเภทของสมรรถนะ

McClelland (1975) กล่าวว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน หมายถึง ชีตความสามารถของบุคคลกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะในงานหรือตามตำแหน่งงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบในตำแหน่งโดยตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

4. สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. สมรรถนะองค์การ หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การเท่านั้น

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย รหัส ชื่อสมรรถนะหลัก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ บริการที่ดี และความร่วมแรงร่วมใจ

2. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ความรู้ ทักษะและ คุณลักษณะที่บุคลากรจำเป็นต้อง เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย รหัส ชื่อสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การสืบเสาะหาข้อมูล การติดตามงาน การเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหา ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน ความมั่นใจของตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ สุนทรียภาพทางศิลปะ การประสานงาน การวางแผน การบริหารงานวิจัย การบริหารโครงการ การบริหารงบประมาณ การให้คำปรึกษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ IT และความสามารถในการจัดทำเอกสาร

3. สมรรถนะด้านการบริหาร หมายถึง ความรู้ ทักษะและ คุณลักษณะด้านการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในระดับจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประกอบไปด้วย รหัส ชื่อสมรรถนะด้านการบริหาร วิสัยทัศน์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การให้อำนาจผู้อื่น การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพคน

4. ความรู้ตามสายงาน หมายถึง ความรู้เฉพาะสายงานที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายวางไว้ ประกอบด้วย รหัส ชื่อสมรรถนะตามสายงาน ความรู้ด้านงานทรัพยากรบุคคล การบริหารด้านงานสารสนเทศ ความรู้ด้านงานบัญชี และความรู้ในด้านงานคลังพัสดุ และจัดซื้อ

ธนชัย ขมจินดา (2554) กล่าวว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะขององค์กร หมายถึง การใช้กลยุทธ์ ความสามารถทางการแข่งขัน และความได้เปรียบขององค์กรในลักษณะที่ส่งผลต่อการมีผลประกอบการที่ดีกว่าคู่แข่ง

2. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม สมรรถนะหลักเปรียบเสมือนตัวบ้าน ทั้งนี้เพราะสมรรถนะหลักจะเป็นตัวกำหนด ตัวผลักดัน ให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้

3. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

4. สมรรถนะด้านการบริหาร หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานที่ดำรงตำแหน่งทางการบริหารขององค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อผู้บริหารระดับต่างๆ นอกเหนือจากสมรรถนะหลักที่พนักงานจำเป็นต้องมีขณะดำรงตำแหน่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

#### 1.4 ขั้นตอนการพัฒนาระบบสมรรถนะ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่า ขั้นตอนการพัฒนาระบบสมรรถนะแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ องค์กรควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสมรรถนะมาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะและแผนการดำเนินงานของโครงการแก่ผู้บริหารระดับต้น – สูง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะความสำคัญประโยชน์ และแผนการดำเนินงานของโครงการ โดยคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่านจะไปถ่ายทอดความรู้ต่อให้กับผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบ รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสมรรถนะได้อย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหารตั้งแต่

ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย จนถึงผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร คือ การศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากคู่มือ เอกสาร สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งศึกษาระบบสมรรถนะจากสถาบันองค์กรคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจ การดำเนินงานคล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรของเรา เพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้ถูกต้อง และท้าทายมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ควรเชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดี ขึ้นไปมาร่วมกำหนดสมรรถนะองค์กร และค้นหาสมรรถนะหลักเมื่อกำหนดสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะ หลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็ควรกำหนดสมรรถนะตามสายวิชาชีพ ทั้งสมรรถนะร่วม และสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็นตัวแทนจากสายวิชาชีพต่างๆ

ขั้นตอนที่ 4 การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ คณะที่ปรึกษา/วิทยากร ควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของตน เพื่อเตรียมกลับมาร่วมพัฒนากับทีมที่ปรึกษา/วิทยากร หลังจากนั้นคณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรให้คำปรึกษาและชี้แนะ การพัฒนาสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นพร้อมกับการเทียบสมรรถนะตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ คณะที่ปรึกษา และคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรร่วมกันทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะแต่ละตัว และจัดทำการเทียบสมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน โดยพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด คณะที่ปรึกษาฯ รวบรวมสมรรถนะทั้งหมด และจัดทำคู่มือ พจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่สมรรถนะและใช้เป็นมาตรฐานกลางเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบสมรรถนะ

ขั้นตอนที่ 6 การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะข้าราชการ เมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้วจะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดระบบสมรรถนะให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบรายละเอียดของระบบสมรรถนะ ตั้งแต่แนวคิดหลักการ ประโยชน์ของ สมรรถนะ ขั้นตอน

การพัฒนา พจนานุกรมสมรรถนะ วิธีการประเมินสมรรถนะ และนโยบายการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมินและพัฒนาสมรรถนะของตนเอง เมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินสมรรถนะบุคลากรเป็นรายบุคคล และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร

กึ่งพร ทองใบ (2554) กล่าวว่า ขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และองค์กร มีกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดแผนที่สมรรถนะ เป็นกิจกรรมในการเตรียมการที่จำเป็นสำหรับองค์กรโดยรวม เพื่อที่จะกำหนดให้มีตัวแบบสมรรถนะที่เป็นแนวทางให้บุคคลในองค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ กิจกรรมที่สำคัญในขั้นตอนนี้ คือ การรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนดำเนินงานของสายงานต่างๆในองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การวินิจฉัยสมรรถนะ คือ การประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสมรรถนะของบุคคลและองค์กรที่เป็นอยู่ เพื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะบุคคล และองค์กรที่ควรจะเป็นที่ได้กำหนดไว้ในแผนที่สมรรถนะ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ การกำหนดตารางเวลา และกิจกรรมในการฝึกอบรมและพัฒนาที่จำเป็นสำหรับเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคคลยให้มีระดับสูงขึ้นไปในระดับที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่งานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินและติดตามผลการนำสมรรถนะมาใช้ เป็นการติดตามและประเมินผลการนำสมรรถนะที่กำหนดขึ้นมาใช้ในองค์กรว่าทำให้องค์กรมีผลสำเร็จของงานตามที่ต้องการหรือไม่ ข้อมูลจากการติดตามประเมินผลที่ได้จะเป็นข้อมูลป้อนกลับไปยังกระบวนการจัดการสมรรถนะในช่วงระยะเวลาต่อไป

### 1.5 การประเมินสมรรถนะ

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย (2547) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังว่ามีความแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะในการทำงาน ดังนี้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเพื่อใช้ในการปรับปรุงงาน เพื่อให้เห็นภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดี ความชอบประจำปีของพนักงาน เพื่อให้บรรยากาศ

ในการทำงานร่วมกันของบุคลากรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งผู้รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะ ได้แก่ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประเมินตนเอง ประเมินโดยลูกค้ำ และประเมินโดยคณะกรรมการ

กึ่งพร ทองใบ (2554) กล่าวว่า มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่ แต่ละองค์กรจะจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสังเกตและบันทึกสมรรถนะที่ต้องการประเมินของบุคคล เพื่อนำมาสู่การพิจารณาประเมินสมรรถนะ ตัวอย่างของมาตรฐานในการประเมินสมรรถนะของส่วนราชการที่สำนักงาน กพ. กำหนดขึ้นมี 4 รูปแบบ ได้แก่ มาตรฐานร้อยละของพฤติกรรมที่ทำให้มาตรฐานพฤติกรรมสมรรถนะที่แสดงจุดแข็งของผู้ถูกประเมิน มาตรฐานสมรรถนะของผู้ถูกประเมินเทียบกับความเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้อื่น และมาตรฐานโดยอิงการเปรียบเทียบกับสมรรถนะของบุคคลในระดับเดียวกัน

#### 1.6 ประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะไปใช้ภายในองค์กร

Rylatt and Lohan (1997) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะในแง่มุมต่างๆไว้ดังนี้

1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ช่วยระบุคุณลักษณะของบุคคล ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่จะนำสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีเด่นของบุคลากร และช่วยลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรจะมีความสามารถ และความเชื่อมั่นตามลักษณะของงานที่เปลี่ยนไป
2. ด้านการสรรหาและคัดเลือก ช่วยให้องค์กรมีความสามารถคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์และผู้สมควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น และช่วยเป็นเครื่องมือนำทางด้านการให้คำแนะนำปรึกษาต่อบุคลากรในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
3. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรมีกลไกช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะยาวและเป็นระบบ และช่วยให้องค์กรมีระบบในการประเมินบุคคลในลักษณะเชิงรวม หรือมองด้านต่างๆอย่างครบถ้วนของตัวบุคคลอย่างสมบูรณ์
4. ด้านการวางแผนความก้าวหน้าตามบันไดอาชีพ ช่วยของค์กรในด้านการวางแผนพัฒนาอาชีพ โดยการเตรียมความพร้อมของบุคลากรสู่ตำแหน่งสำคัญๆ ในระดับสูงขึ้นในอนาคต และช่วยให้บุคคลที่สมัครทำงานกับองค์กรมีความชัดเจนในเรื่องความต้องการขององค์กรที่คาดหวังกับผู้สมัครในด้านความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ และเตรียมความพร้อมในการสัมภาษณ์และหรือการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และโอกาสต่าง ๆ ในการก้าวหน้าตามบันไดอาชีพกัลป้องค์กร

5. ด้านการพัฒนาบุคลากร ทำให้สามารถทำการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรได้อย่างครอบคลุม และครบถ้วนตามความจำเป็นของสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งงาน ทีมงานหน่วยงาน และองค์กร

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวว่า การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1. บุคลากร ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเองว่าอยู่ในระดับใด จะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพของตนเอง และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมาย

2. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามสายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน และนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

3. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล และใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงาน

4. ผู้บริหารระดับสูง สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดันให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน และสามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ



## 2. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

### 2.1 ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์

Girod (2009) กล่าวว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ซึ่งทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันในเรื่องระดับและคุณภาพของการให้บริการด้านที่พักและการคมนาคมขนส่ง โดยที่การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีลักษณะพิเศษขึ้นไป เช่น ศูนย์การประชุมผู้รับจัดงานมืออาชีพ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมหลักของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อธุรกิจคือการประชุมสัมมนาและกิจกรรมรอง คือการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน ซึ่งในบางครั้งการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการประชุมสัมมนา ซึ่งบางครั้งการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจอาจใช้แทนคำว่า การประชุม สัมมนา นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัลขององค์กรต่างๆ หรือ ใช้แทนคำว่า อุตสาหกรรม MICE

ชมพูช จิตติถาวร (2554) กล่าวว่า การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition ) หรือ ไมซ์ (MICE) เป็นธุรกิจที่สามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และยังกระจายรายได้ที่เกิดขึ้นไปยังภาคธุรกิจต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง เป็นการขยายรายได้สู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น โรงแรม ที่พัก อาหาร ของที่ระลึก การขนส่ง ศูนย์ประชุม และบริษัทรับจัดงานแสดงสินค้า เป็นต้น

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2554) กล่าวว่า MICE คือ กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงนิทรรศการ โดยมีการจัดการที่ดีและสมบูรณ์อย่างมืออาชีพ ทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการรับส่งสินค้าที่จะจัดแสดง ด้านพิธีการศุลกากร ฯลฯ ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มธุรกิจหลักเรียงตามตัวอักษรที่มีความต่อเนื่อง เชื่อมโยงกัน และมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ได้แก่ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร (Meeting หรือ M) ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive หรือ I) ธุรกิจการประชุมนานาชาติ (Convention หรือ C) และการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibitions หรือ E) หรือเรียกรวมกันว่าธุรกิจไมซ์

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (2556) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การฝึกอบรม การจัดงานแสดงสินค้า/นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแล้วแต่อยู่ในความหมายของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ อุตสาหกรรมการ

ประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติและการจัดนิทรรศการ หรือที่เรารู้จักกันว่า MICE (Meeting, Incentive, Convention และ Exhibition) จึงเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ปัจจุบันอุตสาหกรรมไมซ์(MICE) ได้รับการยอมรับมากขึ้นในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตสูง และมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้ และการจ้างงานให้แก่ประเทศ เนื่องจากนักเดินทางกลุ่มไมซ์ มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจ มีอำนาจซื้อสูง และมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม สายการบิน โรงแรม ธุรกิจการขนส่งสินค้า การเดินทางในประเทศ เป็นต้น ทำให้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของกลุ่มไมซ์ จึงอยู่ในระดับที่สูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปประมาณ 2-3 เท่า

## 2.2 องค์การที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์

ราณี อธิษฐ์กุล (2554) กล่าวว่า องค์การที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวข้องหลัก 3 กลุ่ม คือ

1. องค์การหรือหน่วยงานผู้จัดหรือผู้วางแผนงานการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ได้แก่ บริษัทจำกัด สมาคมต่างๆ หน่วยงานภาครัฐ สโมสร มหาวิทยาลัย เป็นต้น

2. องค์การหรือหน่วยงานธุรกิจที่ให้บริการการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล แบ่งได้ดังนี้ องค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ได้แก่ สถานที่จัดประชุม สถานที่จัดนิทรรศการ โรงแรม บริษัทนำเที่ยว สายการบิน บริษัทขนส่งสินค้า ผู้รับเหมาผู้ให้บริการสนับสนุนอื่นๆ และองค์การหรือหน่วยงานผู้เป็นตัวแทนหรือตัวกลางที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการจัดประชุม นิทรรศการ ได้แก่ ผู้จัดการประชุมมืออาชีพ ผู้จัดการแสดงสินค้ามืออาชีพ

3. องค์การสำคัญอื่นๆ เช่น องค์การระหว่างประเทศที่กำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์ วิธีการ สํารวจข้อมูลสถิติ และวิจัย การฝึกอบรม รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดประชุมขนาดใหญ่ นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล องค์การจัดประชุมในประเทศที่เกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษา เป็นต้น

การเตรียมการจัดประชุมนานาชาติ นอกจากจะต้องศึกษาข้อมูลและจัดทำตารางเตรียมการก่อนการจัดประชุม เพื่อจะได้ทราบแนวทาง ภาระงาน รวมถึงผู้ที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละงานแล้ว ส่วนมากการจัดประชุมระดับนานาชาตินิยมเลือกจัดที่โรงแรมระดับหรู เพราะมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปยังศูนย์การประชุม ซึ่งอาจประสบกับปัญหาการจราจรติดขัด อีกทั้งผู้จัดการประชุมยังต้องเสียเวลาวางแผน

ในเรื่องการขนส่งผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งการจัดเตรียมสถานที่พักสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมก็เป็นสิ่งที่จะต้องทำควบคู่ไปกับการเตรียมสถานที่ประชุม (ซัพพล ทรงสุนทรวงศ์, 2554)

### 2.3 ทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (2559) กล่าวว่าในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศไทยให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนนั้นสามารถใช้กิจกรรมการจัดประชุมของบริษัทเอกชน การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมของกลุ่มองค์กรหรือการประชุมวิชาชีพ และการแสดงสินค้านานาชาติ หรือที่เรียกว่าอุตสาหกรรมไมซ์(MICE) เป็นหนึ่งในกลไกการขับเคลื่อนได้ โดยอุตสาหกรรมไมซ์มีส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศไทย ผ่านการจัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของไมซ์ เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์จะก่อให้เกิดเงินหมุนเวียนจำนวนมาก ในการช่วยกระจายรายได้ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศจากการใช้จ่ายของผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงาน รวมทั้งก่อให้เกิดการซื้อขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า การนำเข้า ส่งออก และการลงทุนต่าง ๆ นอกจากนี้ในการจัดงานไมซ์ยังมีประโยชน์ที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตลอดจนการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงการขยายตลาดสินค้าของแต่ละอุตสาหกรรมซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมในประเทศไทยด้วย

ดังนั้นในการกำหนดทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน อุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ จึงต้องทำการศึกษาแผนพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศและวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทยอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนการพัฒนาคือการศึกษา ได้แก่ 1. วิสัยทัศน์ประเทศไทย 2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 3. เป้าหมายวาระของประเทศไทย (Agenda Base) และ 4. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลกตามกรอบของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) นอกจากนี้ควรมีการศึกษาถึงแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมไมซ์ และสถิติการจัดกิจกรรมไมซ์ในอดีต

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT) ของอุตสาหกรรมไมซ์ของไทย จุดแข็ง (Strength) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2559)

1. มีทำเลที่ตั้งของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียนทางด้านการเดินทาง ซึ่งง่ายต่อการเดินทางของนักเดินทางไมซ์

2. ประเทศไทยมีวัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ รวมทั้งมีตลาดศิลปะ(Art) และหัตถกรรม (Craft) ในประเทศไทยซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่มีศักยภาพ

3. มีชื่อเสียงทางการให้บริการที่มีคุณภาพ

4. มีสถานที่ในการจัดงานประชุมและแสดงสินค้าและงานมหกรรมที่สามารถรองรับผู้เข้าประชุมจำนวนมาก

จุดอ่อน (Weakness)

1. การเข้าถึงสถานที่จัดงาน (Accessibility) ความสะดวกสบายในการเดินทางยังมีข้อจำกัด สำหรับ ผู้เข้าร่วมประชุมที่ไม่มียานพาหนะ

2. กฎระเบียบและขั้นตอนการนำเข้าสินค้าเข้าเพื่อจัดการแสดง ยังมีความซับซ้อนและไม่เอื้อต่อการ จัดงาน และในบางกรณีมีภาษีในการนำเข้าสินค้าเพื่อการแสดงและการขออนุมัติการนำเข้า สินค้ามีกระบวนการที่ซับซ้อน และใช้ระยะเวลาานาน

3. ผู้ชำนาญการทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์ และผู้ประกอบการที่มีความเป็นมืออาชีพยังมีน้อยราย และยังกระจุกตัวอยู่ในส่วนกลาง เช่น กรุงเทพมหานคร

4. ภาพลักษณ์ในการเป็นจุดหมายทางธุรกิจรวมถึงโอกาสทางธุรกิจยังไม่เป็นที่แพร่หลายในมุมมอง ของชาวต่างชาติ

โอกาส (Opportunity)

1. การเชื่อมโยงเศรษฐกิจในเอเชียและแถบกลุ่มแม่น้ำโขง GMS และพื้นที่ในภาคใต้

2. แนวโน้มการขยายตัวของชุมชนเมืองและนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3. นโยบายภาครัฐมีแผนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทยให้ มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. แนวโน้มการให้ความสำคัญกับการจัดงานอย่างยั่งยืน และภาครัฐให้การสนับสนุน

อุปสรรค (Threat)

1. การแข่งขันที่สูงขึ้นของอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคเอเชีย และการเติบโตของศูนย์ประชุม นิทรรศการของประเทศต่างๆในอาเซียน

2. ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก

3. ขาดการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านไมซ์มาสนับสนุนในการจัดงานเมื่อเทียบกับ ประเทศชั้นนำอื่นๆ เช่น สิงคโปร์ ซึ่งมีกิจกรรมในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ไมซ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้เข้าประชุม

วิสัยทัศน์ประเทศไทยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทย จึงต้องมีการศึกษาถึงรายละเอียดของวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศ วิสัยทัศน์พ.ศ.2558 – 2563 ที่มุ่งพัฒนาประเทศไปสู่ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” นั้น ได้มีการเน้นย้ำการพัฒนาที่สอดคล้องกับหลัก 3 ประการ คือ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ดังนั้นในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จึงนำไปสู่แนวคิดในการวางแผนงานในภารกิจหลักของสสพ. ให้สอดคล้องกับเป้าหมายทั้ง 3 ประการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2559)

1. ความมั่นคง คือ การมีความมั่นคงปลอดภัยจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอกประเทศ และมีความมั่นคงในทุกมิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง ประเทศมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย ระบบการเมืองที่มั่นคงเป็นกลไกที่นำไปสู่การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและ โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล สังคมมีความปรองดองและความสามัคคี ชุมชนมีความเข้มแข็ง ครอบครัวมีความอบอุ่น ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต มีงาน และรายได้ที่มั่นคงเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม มีความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำ

2. ความมั่งคั่ง คือ ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียม เศรษฐกิจมีความสามารถในการแข่งขันสูงสามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ เป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาคทั้งการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุน และการทำธุรกิจ ความสมบูรณ์ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทาง การเงิน ทุน เครื่องจักร ทุนทางสังคม และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติ

3. ความยั่งยืน คือ การพัฒนาที่สามารถสร้างความเจริญรายได้และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การผลิตและการบริโภคเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับกฎระเบียบของประชาคมโลก ซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันมีความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน เพื่อ

การพัฒนาในทุกระดับอย่างสมดุล มีเสถียรภาพ ประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมยึดถือและปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ดังนั้นในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จึงนำไปสู่แนวคิดในการวางแผนยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมไมซ์ โดยมีเป้าหมาย 3 ประการ คือ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2559)

1. การสร้างรายได้ การจัดงานเพื่อสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์ และขับเคลื่อนให้เกิดการซื้อขายในอุตสาหกรรมหลัก เพื่อเพิ่มรายได้อันจะเป็นการสร้างความมั่งคั่งให้แก่ประเทศ

2. การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรมผ่านการจัดงานไมซ์ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ อพเทคเทคโนโลยีต่างๆ เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยเฉพาะการจัดงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากลุ่มเทคโนโลยีเป้าหมายตามนโยบายประเทศไทย 4.0 เมื่อประเทศมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็จะสามารถสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศในระยะยาว

3. การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการสร้างความเจริญเพื่อมุ่งประโยชน์ส่วนรวมในทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งเน้นการจัดเตรียมความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านไมซ์ ตลอดจนผู้ประกอบการและบุคลากรไมซ์ให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพ เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

#### 2.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรไมซ์

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) กล่าวไว้ในยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ได้วิเคราะห์ผลการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ ด้านภาษาด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการจำนวนมากยังขาดความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศ (ICT) โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขาดทรัพยากรและเงินทุน จึงได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและยกระดับผู้ประกอบการ กลยุทธ์นี้มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและยกระดับผู้ประกอบการ เพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเตรียมความพร้อมการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ พัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยพัฒนาบุคลากรภาครัฐและเอกชนใน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ และ

ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐและท้องถิ่นให้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้มีทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ การบริหารจัดการธุรกิจ การตลาด ภาษา นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ 3) กลุ่มผู้ให้บริการแรงงานพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานและมีจรรยาบรรณ ซึ่ง ได้แก่ กลุ่มที่พัก กลุ่มร้านอาหาร กลุ่มสายการบิน 4) กลุ่มเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชน และ 5) กลุ่มประชาชนชนโดยทั่วไป ทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวต้องเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและพัฒนาทักษะในการผลิตและจำหน่ายสินค้าของชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (2556) ได้เสนอแผนการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรไมซ์ ปี 2560 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) มุ่งเน้นพัฒนาด้านการศึกษาไมซ์เพื่อจัดวางให้ประเทศไทยเป็นศูนย์การศึกษาด้านไมซ์แห่งอาเซียน (ASEAN MICE Education Hub) และสร้างผู้นำไมซ์รุ่นใหม่สู่อุตสาหกรรมไมซ์อย่างมืออาชีพ โดยกำหนดกลยุทธ์หลักในการพัฒนา 3 ส่วนคือ 1. การพัฒนาเนื้อหาหลักสูตร (Content Development) ซึ่งจะต่อยอดในการปรับปรุงหลักสูตรไมซ์มาตรฐานสากลและเนื้อหาหลักสูตรในเชิงลึกมากขึ้น ร่วมกับมหาวิทยาลัยพันธมิตร พร้อมกับสนับสนุนทุนวิจัยทางด้านไมซ์เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ต่อไปในอนาคต 2. การพัฒนาเครือข่ายเชื่อมโยงการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ (Connection Development) ทั้งในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากต่างประเทศ Academic Exchange Program และการพัฒนาศูนย์องค์ความรู้ MICE Academic Cluster ในระดับภูมิภาค 3. การพัฒนาบุคลากรไมซ์สู่สายอาชีพ (Career Development) ผ่านโครงการเชื่อมโยงบัณฑิตสู่สายอาชีพไมซ์

## 2.5 โครงการไมซ์ซิตี้

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน) (2557) กล่าวว่า การพัฒนาไมซ์ซิตี้ (MICE city) มีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับเมืองต่างๆของไทยให้เป็นจุดหมายการประชุมระดับนานาชาติ (Preferred MICE destination) และเป็นการเพิ่มทางเลือกแก่ผู้จัดการประชุม อันนับเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางอุตสาหกรรมการจัดประชุมของประเทศ ปัจจุบัน สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมประชุมของประเทศและขยายตลาดการประชุม โดยยกระดับเมืองต่างๆของไทยให้เป็นจุดหมายการประชุมระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกแก่ผู้จัดการประชุม อันนับเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางอุตสาหกรรมการจัดประชุมของประเทศ

สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ในฐานะหน่วยงานระดับนโยบายที่มีภารกิจสำคัญในอุตสาหกรรมการจัดการประชุมของประเทศ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาไมซ์ซิตี้ เพื่อเป็นกลไกและเครื่องมือในการพัฒนาอุตสาหกรรมการจัดการประชุมของประเทศ เพิ่มรายได้เข้าประเทศ รวมทั้งเพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการจัดการประชุมของประเทศไทยให้ก้าวสู่จุดหมายปลายทางในระดับโลก สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) จึงได้จัดตั้งโครงการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาไมซ์ซิตี้(MICE city criteria development) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนามาตรฐานไมซ์ซิตี้(MICEcity) ที่สามารถอ้างอิงกับระดับนานาชาติและจัดทำเกณฑ์ในการประเมินและพัฒนาเมืองหรือจังหวัดเป้าหมายสำหรับศักยภาพของประเทศไทยรวมทั้งกำหนดแนวทางในการพัฒนาเมืองให้เป็นไมซ์ซิตี้ และกำหนดเส้นทางการพัฒนาสำหรับไมซ์ซิตี้ให้ไปสู่จุดหมายปลายทางในระดับโลก ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาจังหวัดหรือเมืองเป้าหมายในประเทศไทยให้พัฒนาสู่การจัดการงานไมซ์ระดับนานาชาติ

ในการพัฒนาเมืองไมซ์ซิตี้ต้องเริ่มจากการประเมินศักยภาพและขีดความสามารถของเมืองโดยพิจารณาตามองค์ประกอบต่างๆที่ควรมีในเมืองที่สามารถรองรับการจัดงานไมซ์ โดยทำการประเมินเมืองตามหลักเกณฑ์ใน ส่วนที่ 1 ก่อน เพื่อพิจารณาศักยภาพของเมืองในการรองรับการจัดงานไมซ์ในปัจจุบัน และวิเคราะห์องค์ประกอบที่ต้องปรับปรุงในการพัฒนาการเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ตามเส้นทางการพัฒนาในระดับต่อไป การพิจารณาระดับของไมซ์ซิตี้ นั้น ต้องพิจารณาประกอบกับหลักการเบื้องต้นตามส่วนที่ 1 กล่าวคือต้องผ่านหลักการเบื้องต้นในการกำหนดเกณฑ์สำหรับไมซ์ซิตี้ ได้แก่ ในการเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ เมืองนั้นต้องมีสถานที่จัดงานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดสามารถจัดงานไมซ์ได้ครบทุกประเภททั้งงานประชุมองค์การ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล งานประชุมวิชาการงานแสดงสินค้าและนิทรรศการรวมทั้งงานมหกรรมขนาดใหญ่ (Mega Event) โดยเมืองนั้นต้องเคยจัดงานไมซ์มาก่อนและมีการจัดงานไมซ์ประจำอย่างน้อย 1 งานต่อปี ถ้าเป็นงานไมซ์ซิตี้ระดับนานาชาติต้องเคยจัดงานประชุมทางวิชาการระดับนานาชาติที่เป็นไปตามเกณฑ์สมาคมด้านการประชุมวิชาการนานาชาติ(ICCA) และเคยจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการระดับนานาชาติที่เป็นไปตามเกณฑ์สมาคมอุตสาหกรรมนิทรรศการระดับโลก(UFI) เมื่อผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์การประเมินไมซ์ซิตี้แล้ว ผลลัพธ์จะแสดงว่าเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ระดับใด และควรพัฒนาด้านใด ซึ่งระดับของไมซ์ซิตี้และเส้นทางการพัฒนาไมซ์ซิตี้มีทั้งหมด 3 ระดับได้แก่

1. ไมซ์ซิตี้ระดับภูมิภาค (Rational Level) เป็นเมืองที่มีศักยภาพและมีโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถรองรับการจัดงานไมซ์ ที่มีผู้ร่วมงานมาจากจังหวัดที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน



2. **ไมซ์ซิตีระดับประเทศ (National Level)** เป็นเมืองที่มีศักยภาพและมีโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถรองรับการจัดงานไมซ์ที่มีผู้ร่วมงานมาจากทั่วประเทศ

3. **ไมซ์ซิตีระดับนานาชาติ (International Level)** เป็นเมืองที่มีศักยภาพ และมีโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถรองรับการจัดงานไมซ์ ที่มีผู้ร่วมงานมาจากต่างประเทศ

การขับเคลื่อนจังหวัดหรือเมืองในแต่ละจังหวัดให้เป็น“ไมซ์ซิตี” จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่สำคัญ 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายภาคเอกชน ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ(สสปน.) แต่อย่างไรก็ดีการกำหนดจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งสู่การเป็นไมซ์ซิตีจำเป็นต้องมีการประเมินถึงศักยภาพและความพร้อมของแต่ละจังหวัด ซึ่งสามารถจำแนกหัวข้อของการประเมินได้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน หมายถึง ความสะดวกในการเข้าสู่เมือง พิจารณาถึงความยากง่ายในการเข้าสู่เมือง โดยรูปแบบการเดินทางต่างๆ เช่น รถยนต์ เครื่องบิน รถไฟฟ้า รถประจำทาง เป็นต้น ซึ่งวิเคราะห์ในด้านต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ปัญหาการจราจรในพื้นที่ เป็นต้น

2. การสนับสนุนการจัดงานไมซ์จากในเมืองจัดงาน หมายถึง การสนับสนุนการจัดงานไมซ์จากกลุ่มต่างๆในเมืองจัดงาน เป็นกลไกหนึ่งในการจัดงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากทั้งองค์กรเอกชน และหน่วยงานรัฐบาล ในด้านต่างๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน การขออนุญาต สนับสนุนด้านการเงิน เป็นต้น รวมถึงบริษัทในเมืองที่ให้บริการรับจ้างจัดงานในด้านต่างๆ ควรมีความพร้อมในการสนับสนุนการจัดงานในพื้นที่

3. กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม หมายถึง กิจกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประชุมเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดให้เกิดความต้องการจัดงานในเมือง ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายและความน่าสนใจของสถานที่ต่างๆ ในเมืองจัดงาน เช่น สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่สร้างสรรค์ทางสังคม แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

4. ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมของโรงแรมที่พักในการรองรับผู้เข้าร่วมงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องพิจารณาในการเลือกเมืองจัดงาน ซึ่งพิจารณาในด้านต่างๆ เช่น จำนวนห้องที่เพียงพอของโรงแรมในแต่ละระดับ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม คุณภาพการให้บริการ การรักษาความปลอดภัย คุณภาพอาหาร เป็นต้น

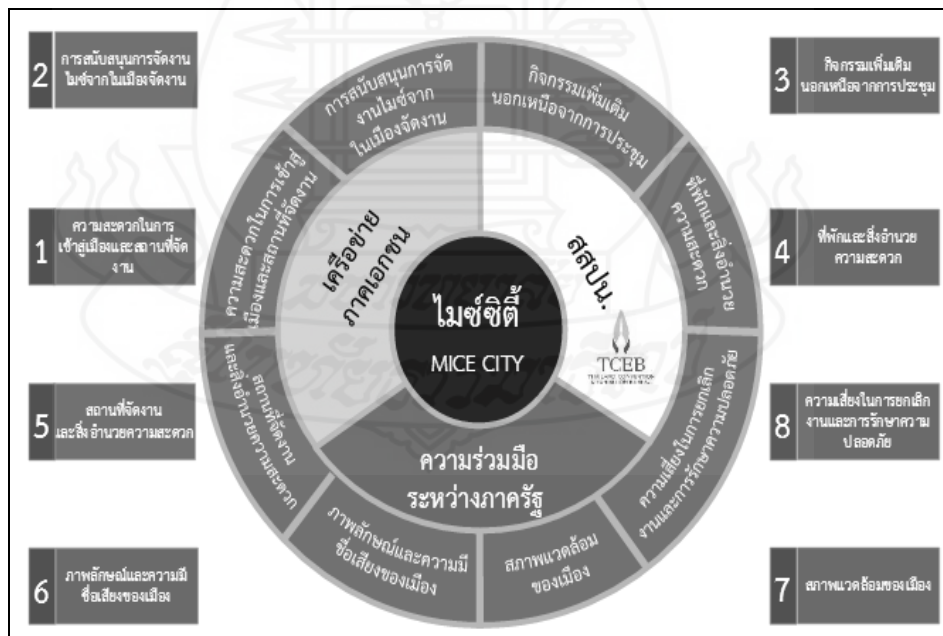
5. สถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมของสถานที่จัดงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการจัดงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องพิจารณา ในการเลือก

เมืองจัดงาน ซึ่งพิจารณาในด้านต่างๆ เช่น ความจุของสถานที่ที่เพียงพอสามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบ ห้องจัดงานตามความต้องการความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมคุณภาพการให้บริการ

6. ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของเมือง หมายถึง ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของเมือง มีส่วนสำคัญในการดึงดูดให้เกิดการจัดงานในเมือง โดยเฉพาะกับชาวต่างชาติ ซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงานที่มีต่อเมือง จัดงานทั้งด้านบวกและลบ และการที่เมืองเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

7. สภาพแวดล้อมของเมือง หมายถึง สภาพแวดล้อมของเมือง เป็นองค์ประกอบโดยรอบในบริเวณเมืองจัดงาน ซึ่งพิจารณาจากความเหมาะสมของสภาพภูมิอากาศในการจัดงาน ความสนใจและการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดงาน รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานของเมืองในการรองรับการจัดงาน

8. ความเสี่ยงในการยกเลิกงานและการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ความเสี่ยงในการยกเลิกการจัดงานเป็นอุปสรรคในการคัดเลือกเมืองเพื่อจัดงานไมซ์ เมืองที่อันตราย และมีแนวโน้มในการเกิดความไม่สงบทั้งจากปัญหาด้านการเมืองและปัญหาด้านสังคมสูง จะไม่เหมาะสมในการจัดงาน โดยวัดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แนวคิดหลักในการประเมินและคัดเลือกไมซ์ซิตี้

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2557

## ปัจจุบันประเทศไทยมีไมซ์ซิตี้ทั้งสิ้น 5 เมือง ดังนี้

### 1. กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่สำคัญแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ด้วยเสน่ห์อันไม่เหมือนใคร ทั้งชีวิตที่ผสมผสานระหว่างโลกยุคเก่าและโลกสมัยใหม่เข้าด้วยกัน อีกทั้งยังมีแหล่งจับจ่ายใช้สอย ความบันเทิงยามค่ำคืน รวมถึงกิจกรรมและสถานที่ต่างๆ ให้เลือกทำกิจกรรมตามความสนใจและพักผ่อน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ครองใจนักท่องเที่ยวทั่วโลก

จากการสำรวจอีเวนต์ซึ่งจัดโดยนักธุรกิจต่างชาติ งานไมซ์ที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ ล้วนผสมผสานคุณค่าวัฒนธรรมแบบไทยๆ ทั้งเอกลักษณ์และการต้อนรับอย่างอบอุ่น อันเป็นที่เลื่องลือก่อให้เกิดเป็นประสบการณ์พิเศษที่ไม่เหมือนใครและน่าประทับใจอย่างแท้จริง กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ตอบโจทย์การจัดงานอีเวนต์ทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นงานนิทรรศการ การประชุมขนาดใหญ่ หรือการประชุม และการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ เมืองหลวงแห่งนี้มีสถานที่จัดงาน ที่พัก รวมถึงการสนับสนุนเชิงสร้างสรรค์ในการจัดอีเวนต์ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญในการจัดงานอีเวนต์ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงมากมายที่จะช่วยทำให้อีเวนต์ของคุณกลายเป็นงานที่น่าประทับใจ สถานที่จัดงานอีเวนต์ต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ศูนย์การประชุม คุณสามารถเลือกได้ว่าอีเวนต์ของคุณเหมาะกับสถานที่ใด ซึ่งมีให้เลือกสรรทั้งศูนย์แสดงสินค้าและประชุมอิมแพ็คเมืองทองธานี, ไบเทค หรือในโรงแรมรีสอร์ท พื้นที่กลางแจ้ง และสถานที่จัดงานทางวัฒนธรรมต่างๆ ซึ่ง สสปน. ให้บริการครบวงจรและพร้อมช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการจัดงานและถ่ายทอดจินตนาการออกมาเป็นประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย

### 2. เชียงใหม่

เชียงใหม่ หรือ กุหลาบเวียงพิงค์ของประเทศไทย สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากสารทิศ และได้รับการโหวตจากนิตยสารท่องเที่ยวชื่อดังให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลกอันดับ 2 ของโลก เนื่องจากมีธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเมืองที่เต็มไปด้วยศิลปวัฒนธรรม และอากาศดี

นอกจากนี้เชียงใหม่ยังเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับการจัดงานอีเวนต์ธุรกิจระดับโลก ซึ่งสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ทำให้การเดินทางไปยังพื้นที่อื่นๆ ได้สะดวกสบาย และในปีพ.ศ. 2555 เชียงใหม่ได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพจัดงานไมซ์เกือบ 500 งาน และมีโอกาสต้อนรับนักธุรกิจต่างชาติน่ากว่า 47,000 ราย ด้วยห้องพักจาก โรงแรมหรูกว่า 39,000 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อธุรกิจที่ทันสมัยครบครัน ทำให้เชียงใหม่มีศักยภาพพร้อมรองรับนักเดินทางจำนวนมาก ผู้จัดงานอีเวนต์สามารถเลือกสถานที่จัดงานที่สวยงามตามอัธยาศัย ไม่ว่าจะเป็นคอนเวนชัน ฮอลล์สุดหรูอย่างราชพฤกษ์การ์เดน ไผ่จนถึงศูนย์ประชุมแสดงสินค้านานาชาติ

จังหวัดเชียงใหม่ที่เพิ่งสร้างใหม่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการแสดงสินค้าอย่างครบครัน สามารถรองรับแขกได้ถึง 10,000 คน โดยในปีพ.ศ.2556 สสปน.ร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ 8 แห่งเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ โดยมุ่งเน้นไปยังศักยภาพของจังหวัดในการจัดการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การสัมมนาและนิทรรศการที่สนุกสนานเชิงสร้างสรรค์ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมเป็นอย่างดี เชียงใหม่ไม่ได้เป็นแค่จุดมุ่งหมายสำหรับหลีกเลี่ยงความวุ่นวายจากเมืองใหญ่ แต่ด้วยกิจกรรมกลางแจ้งที่สนุกสนาน อากาศอันแสนบริสุทธิ์ การเดินทางที่สะดวก และผู้ประกอบการไมซ์ท้องถิ่นที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เชียงใหม่กลายเป็นจุดหมายปลายทางหลักสำหรับการจัดงานอีเวนต์ธุรกิจในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย

### 3. พัทยา

พัทยาเป็นอีกหนึ่งเมืองที่ได้ชื่อว่าเป็น “เมืองแห่งไมซ์” ด้วยที่พักหลายระดับ สถานที่จัดการประชุมและสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลมากมาย รวมไปถึงศูนย์จัดนิทรรศการ 3 แห่งที่สะดวกสบาย และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการพร้อมกันนี้ยังได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก สำหรับการจัดงานอีเวนต์ธุรกิจครบวงจร ผู้จัดงานจากต่างประเทศสามารถใช้ประโยชน์ได้ในราคาที่คุ้มค่าน่าสนใจสำคัญที่สวยงามไม่ว่าจะเป็น โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์, ศูนย์กีฬาแห่งชาติภาคตะวันออกและศูนย์การประชุมและแสดงสินค้าพัทยา (PEACH) ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งหมดยกกว่า 6,500 ตารางเมตร ปัจจุบันพัทยากลายเป็นเมืองแห่งไมซ์ชั้นนำของประเทศไทยรวมถึงภูมิภาคอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นการจัดแพ็คเกจพิเศษสำหรับแขกต่างชาติและงานอีเวนต์ที่สำคัญหลากหลายงาน โอกาสที่ไม่สิ้นสุดในการจัดการกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์และบริการแบบไทย เป็นเพียงเหตุผลบางส่วนที่ผู้จัดงานนิยมเลือกพัทยาเป็นจุดหมายหลัก สำหรับการติดต่อธุรกิจและการท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน และการจัดงานอีเวนต์ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จด้วยดีและเป็นที่ยอมรับ

### 4. ภูเก็ต

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ผสมผสานความแตกต่างได้อย่างลงตัว ไม่ว่าจะเป็นวัดที่รายล้อมไปด้วยตึกระฟ้า และหมู่บ้านแบบไทยที่อยู่ห่างจากตัวเมืองอันแสนคึกคักเพียงไม่กี่นาที นอกจากความหลากหลายทางภูมิศาสตร์อันตระการตา ซึ่งเห็นได้ชัดเจนจากเมืองตากอากาศที่สวยงามอย่างภูเก็ต ซึ่งคุณจะได้เห็นภูมิทัศน์ของป่าเขาที่ไล่ระดับจนมาบรรจบกับชายหาดที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ที่แห่งนี้มีทุกสิ่งให้เลือกสรรสำหรับนักเดินทางทุกเพศทุกวัย รวมถึงนักเดินทางที่มาติดต่อธุรกิจด้วย ด้วยปัจจัยเหล่านี้ทำให้ภูเก็ตกลายเป็น “เมืองไมซ์” ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศด้วยฐานะศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญระดับประเทศ ภูเก็ตมีทุกสิ่งที่คุณต้องการสำหรับการจัดงานอีเวนต์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมมากกว่า 500 แห่ง

สำหรับงบประมาณทุกระดับได้เลือกสรร สนามบินนานาชาติที่พร้อมต้อนรับเที่ยวบินจากทุกมุมโลก และยังมีสถานที่จัดงานกิจกรรม และสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายซึ่งจะทำให้การจัดนิทรรศการ การประชุม และกิจกรรมสร้างทีมงานที่สนุกสนานและน่าตื่นตาตื่นใจ

ภูเก็ตเคยเป็นเจ้าภาพจัดงานอีเวนต์ธุรกิจระดับประเทศและภูมิภาคชั้นนำ สสพ.ยังคงมุ่งขยายงานอีเวนต์ใหม่เพิ่ม ภายใต้บรรยากาศอันบริสุทธิ์การต้อนรับอันอบอุ่น พร้อมวัฒนธรรมในแนวทางเฉพาะทำให้จังหวัดภูเก็ตหรือ “ไข่มุกแห่งอันดามัน” กำลังจะก้าวสู่ “เมืองใหม่แห่งอันดามัน” ของโลก

### 5. ขอนแก่น

ขอนแก่น เป็นจุดหมายปลายทางสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยที่กำลังเติบโต นักวางแผนกิจกรรมทางธุรกิจที่กำลังมองหาทางเลือกนอกจากกรุงเทพฯ โดยเฉพาะผู้ที่สนใจในภูมิภาคอาเซียนจะได้รับประโยชน์จากสถานที่ตั้งของ จังหวัดขอนแก่นเช่นเดียวกับระบบการขนส่ง การเดินทาง และ โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการประชุมและสัมมนาทางธุรกิจ นอกจากนี้ขอนแก่นยังเป็นสถานที่ที่รัฐบาลไทยดำเนิน "โครงการพัฒนาตามแนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจ" ซึ่งอำนวยความสะดวกในด้านการค้าระหว่างประเทศไทยกับประเทศพม่า ลาว และ เวียดนาม (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2559)

### 3. ขอนแก่นไมซ์ซิตี้

ขอนแก่นเป็นจังหวัดเศรษฐกิจและศูนย์กลางการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคและได้กลายมาเป็นจุดหมายที่สำคัญในยุทธศาสตร์แนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก ตะวันตก (EWEC) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงประเทศไทยเข้ากับประเทศเพื่อนบ้านอีก 4 ประเทศ คือจีน เวียดนาม ลาว และพม่า นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางแห่งเทคโนโลยีสะอาดในประเทศไทยจากการอนุมัตินิคมอุตสาหกรรม “สีเขียว” ของรัฐบาล และยังเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์การประชุมที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น) มีโรงแรมระดับ 5 ดาวมากมายรวมทั้งสนามบินนานาชาติ คุณสมบัติทั้งหมดนี้ช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการดึงดูดการลงทุน และการจัดอีเวนต์ธุรกิจของจังหวัดได้เป็นอย่างดี

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการหรือ สสพ. ได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจเพื่อส่งเสริมให้จังหวัดขอนแก่นเป็นจุดหมายปลายทางชั้นนำสำหรับการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมและแสดงนิทรรศการ (MICE) แห่งใหม่ในประเทศไทย



ภาพที่ 2.3 ตราสัญลักษณ์ขอนแก่น ไมซ์ซิตี

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2559 )

ข้อตกลงนี้มีการลงนามพร้อมกับการจัดสัมมนาในหัวข้อ “นวัตกรรมใหม่สำหรับจังหวัดขอนแก่นในฐานะเมืองไมซ์” ซึ่งจัดขึ้นโดยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้ประกาศวัตถุประสงค์และประเด็นสำคัญเอาไว้บันทึกข้อตกลงนี้ด้วย การจัดงานครั้งนี้มีผู้นำ 200 รายจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมงาน ด้วยความร่วมมือกับการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น สสปน. ได้ประกาศแผนงานจัดนิทรรศการที่สำคัญเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์จังหวัดในฐานะจุดหมายปลายทางชั้นนำในการจัดอีเวนต์ธุรกิจในงานนี้ด้วย หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในท้องถิ่นมากกว่า 350 รายได้เข้าร่วมพันธกิจนี้โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถขยายเศรษฐกิจในท้องถิ่นและสนับสนุนจังหวัดขอนแก่นให้เป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ(องค์การมหาชน), 2559)

#### 4. สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์

##### 4.1 คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (2557) ได้ให้คำนิยามของผู้ประสานงานไมซ์ เทียบเท่ากับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายและเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า โดยได้ร่วมมือกับกองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (CPF) สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) และสมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงานจัดทำคู่มือสำหรับตรวจสอบสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจไมซ์ โดยกำหนดสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

- 1) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านคุณลักษณะ ต้นทุน และการมีไว้ใช้ หมายถึง การมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงานหรือองค์กรของตนเอง ค่าใช้จ่าย ความพร้อมในการให้บริการ ตลอดจนเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการเป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานกลุ่มลูกค้า เข้าใจอุตสาหกรรมและสายงานของกลุ่มลูกค้า วัตถุประสงค์ และความต้องการที่แตกต่างในการจัดกิจกรรมไมซ์ ตลอดจนกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
- 3) ข่าวกองทางการตลาด : แนวโน้มทางการตลาด และข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ ตลอดจนแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ย่อย
- 4) ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ทั้งในและต่างประเทศ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการติดตามข่าวสาร ความเป็นไปทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อการติดต่อเจรจาธุรกิจได้อย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้

#### 4.1.2 ด้านทักษะ (Skill)

- 1) ทักษะการคิดที่เป็นตรรกะ การทำความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ และการพิจารณา หมายถึง ความสามารถในการสังเกต วิเคราะห์แสวงหาข้อมูลเพื่อกำหนดกรอบความคิดในการมองปัญหาได้อย่างกระจ่างซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้อง
- 2) ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสารความต้องการ เป้าหมาย และข้อมูลจากสถานการณ์ต่างๆ ถึงผู้อื่นอย่างถูกต้องแม่นยำ ข้อมูลต้องมีตรรกะ เรียบร้อยอย่างเป็นระบบ กระชับ ชัดเจน มีอาชีพ เพื่อให้ผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง
- 3) ทักษะการทำงาน และการวางแผนเป็นหมู่คณะ หมายถึง ความสามารถในการทำงานอย่างกลมกลืนกับผู้อื่น พร้อมทั้งสามารถเป็นผู้นำในกลุ่มเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี
- 4) ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจน และมีตรรกะ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารและนำเสนอสินค้า แนวคิดต่างๆ ไปยังลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้จัดหาสินค้า ด้วยความสมบูรณ์และชัดเจน

5) ทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้น หมายถึง ความรู้และทักษะของบุคคลในการควบคุมต้นทุนและคำนวณผลกำไรในการจัดกิจกรรมไมซ์ที่หลากหลายและสามารถกำหนดราคาจากองค์ประกอบที่แตกต่างของโครงการ

6) ทักษะการประสานงาน หมายถึง ความสามารถในการประสานงาน กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการสินค้า และผู้อื่นที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น

7) สัมฤทธิผลทางภาษาอังกฤษระดับสูง หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การสืบค้นข้อมูล ตลอดจนการสื่อสารกับผู้อื่น

ซึ่งทางผู้วิจัยไม่ได้นำตัวชี้วัดในทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้นมาใช้ในการวัดระดับสมรรถนะ เนื่องจากในเรื่องต้นทุนกำไรเบื้องต้น สำหรับธุรกิจ โรงแรมมีแผนกบัญชี และการเงินเป็นผู้รับผิดชอบ

#### 4.1.3 ด้านคุณลักษณะ (Attitude)

1) เชาวน์ปัญญา หมายถึง ความสามารถในการคิดและสามารถสะท้อนกลับได้ในการตัดสินใจอย่างฉับไวหลังจากได้สารหรือข้อมูล

2) ความมีเกียรติในตนเอง หมายถึง การมุ่งเน้นถึงศีลธรรมและความรอบคอบในการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก

3) ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หมายถึง ทักษะคิดเชิงบวกต่อการทำงานหนัก ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการทำงาน

4) ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด หมายถึง ความสามารถในการแยกรายละเอียดของงานที่เกี่ยวข้องและปรับแก้ได้ดีเยี่ยม

5) ความมีจิตบริการ หมายถึง แนวโน้มในการให้คุณค่าต่อความสะดวกสบายของผู้อื่น โดยคำนึงถึงเรื่องของตนเองเป็รอง รวมทั้งความเต็มใจในการทำงานมากขึ้นเพื่อบริการผู้อื่นโดยไม่ต้องร้องขอ

6) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ความตึงเครียด และแรงกดดันในบริบทของการทำงาน



## 4.2 โครงการตรวจประเมินและเผยแพร่สถานประกอบการไมซ์ที่ขอการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการส่งเสริมให้สถานประกอบการศูนย์ประชุม/อาคารแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ โรงแรม รีสอร์ท องค์การภาครัฐ และเอกชน มีมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุมและประเภทสถานที่จัดงานแสดงสินค้า) โดยการจัดทำโครงการตรวจประเมินและเผยแพร่สถานประกอบการไมซ์ที่ขอการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย เพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่สถานประกอบการให้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยทั้งสองประเภท ในปีงบประมาณ 2560 เห็นควรให้มีการขยายผลการพัฒนาสถานประกอบการในวงกว้างมากขึ้น โดยการส่งเสริมให้ความรู้และการตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนให้สถานประกอบการศูนย์ประชุม/อาคารแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ โรงแรม หรือรีสอร์ท และองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนได้รับการรับรองมาตรฐาน สร้างความเชื่อถือและความนิยมแก่ผู้ใช้บริการอันเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงแก่การพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ในการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) มีองค์ประกอบที่ต้องตรวจประเมินด้วยกัน 3 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ หมายถึง สภาพของห้องประชุมและบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดประชุม วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศ ระบบความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัด 31 ข้อ ดังนี้ ภายในห้องประชุม ผนังห้องและ/หรือผนังกั้นห้อง โถ้และเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม สายไฟและอุปกรณ์ในห้องประชุม เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง เ้ารับไฟฟ้า แสงสว่างในห้องประชุม ระบบไฟฟ้าในห้องประชุม ระบบปรับอากาศ ระบบระบายอากาศ ระบบป้องกันอัคคีภัยในห้องประชุม พื้นที่ต้อนรับลงทะเบียนและที่พักคอย พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม พื้นที่บริการอาหารหลัก ห้องน้ำ ห้องประชุมย่อย ห้องสำนักงานของฝ่ายประชุม ห้องรับรอง ห้องแต่งตัว ห้องรับฝากของ ห้องประกอบพิธีทางศาสนา ห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่พื้นที่สูบบุหรี่ ป้ายบอกทาง อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พื้นที่จอดรถ จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าร่วมประชุม สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา และระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม

2. ด้านเทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสาร และอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ข้อ ดังนี้ ระบบเสียง ระบบภาพ จุดกระจายสัญญาณ Wifi อุปกรณ์สื่อสาร และเจ้าหน้าที่ไอทีที่สนับสนุน

3. ด้านบริการและการจัดการ หมายถึง การจัดการด้านบริการ การเตรียมความพร้อมบุคลากรและระบบการจัดการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 19 ข้อ ดังนี้ บริการรับจองล่วงหน้า เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม บริการพัฒนไฟฟ้า บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม พนักงานให้บริการตามจุดบริการ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มประชุม ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม การจัดการบุคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม ระบบสวัสดิการพนักงาน การร้องเรียนและประเมินผลการบริการ ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ การจัดการความสะอาดและขยะ ความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2560)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะ

กรวลัย เข็มสวัสดิ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปวีณา จันทร์สอน (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม

หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล ไม่แตกต่างกัน

ศรัณภรณ์ สุมานัส (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสมรรถนะของบุคลากรบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะบุคลากรของบริษัทแตกต่างกัน ส่วนอายุในการทำงาน งานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะบุคลากรของบริษัทไม่แตกต่างกัน

เรวัตร อัครวางกูร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1-4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านสมรรถนะที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1-4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ และประสบการณ์ในตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน

## 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุตสาหกรรมไมซ์

วิโรจน์ ระจิตดำรง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมด้านของบุคลากรของศูนย์ประชุมวิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุม วิเคราะห์ความสำคัญของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และเพื่อวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของลูกค้าที่มาใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ ความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลในแต่ละขั้นตอนในระดับที่แตกต่างกันไป โดยกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก เป็นหัวใจสำคัญในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ส่วนกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นการเสริมสร้างความพร้อมในทุก ๆ ด้านของบุคลากรในศูนย์ประชุมเพื่อให้สามารถรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จิรพร จันลา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาศักยภาพของจังหวัดขอนแก่น ในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในปัจจุบัน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับได้แก่ ด้านที่พัก รองลงมาคือด้านสถานที่จัดงาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 8 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถของบุคลากรที่จัดงาน 2) ด้านภาพลักษณ์ของจังหวัด 3) ด้านการสนับสนุนของภาครัฐและภาคเอกชน 4) ด้านการเข้าถึง 5) ด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 6) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พัก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่จัดงาน

วัชรภรณ์ สุทธิ และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะตามตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ผลการวิจัยที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะหลัก คือ 1) ด้านคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ย 4.61 เช่น มีจิตบริการ 2) สมรรถนะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า คือ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.52 เช่น มีทักษะในการเจรจาต่อรอง 3) สมรรถนะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ คือ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.62 เช่น ความเป็นผู้นำ และ 4) แนวทางพัฒนาบุคลากร เช่น จัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.27

ธนัชชนม์ ตาลป่า (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพในการบริหารจัดการ อุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ เพื่อให้ทราบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมไมซ์มากน้อย เพียงใด และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในการขับเคลื่อนธุรกิจไมซ์ในจังหวัด เชียงใหม่สู่การเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและแสดงสินค้า ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ มีศักยภาพในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการจัดประชุม และ แสดงสินค้า โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งหมด 18 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ดำรง ตำแหน่งผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และผู้บริหารสถานประกอบการทางด้านธุรกิจการจัดประชุมและแสดงสินค้า ในด้าน องค์กรประกอบการจัดกิจกรรมการจัดประชุมและแสดงสินค้า พบว่าด้าน ด้านที่มีศักยภาพมากที่สุด คือด้าน INCENTIVE (การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล) รองลงมาคือ ด้าน MEETING (การประชุม ขนาดเล็ก) ด้าน EXHIBITION (การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ) ด้าน CONFERENCE (การประชุม ขนาดใหญ่) ตามลำดับ

ศุภฤกษ์ ช่วยสุข (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แผนพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ใน จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นนครแห่งไมซ์ของประเทศไทย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของ การศึกษาไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัด ขอนแก่น 2) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อจัดทำ แผนพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นนครแห่งไมซ์ของ ประเทศไทย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ในจังหวัดขอนแก่น 2) หน่วยงานและองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัด ขอนแก่น 3) ผู้จัดงาน/เจ้าภาพการจัดงาน ในจังหวัดขอนแก่น 4) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไมซ์ที่ในจังหวัด ขอนแก่น จากการวิจัยพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีที่ตั้งอยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในด้านการคมนาคมขนส่ง และโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงไปสู่ประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งจังหวัดขอนแก่นยังเป็นศูนย์กลาง ในด้านการค้า การลงทุนการศึกษา และการบริการทางการแพทย์ และศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ ในจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น ด้านภาพลักษณ์และสิ่งดึงดูดใจ และด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ในภาพรวม ของศักยภาพมีความพร้อมและสามารถรองรับการเป็นนครแห่งไมซ์ของประเทศไทย และเพื่อให้

จังหวัดขอนแก่นเป็นหนึ่งในนครแห่งใหม่ของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขัน ทางผู้วิจัยจึงได้เสนอแผนพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 5 แผนงานหลัก ดังนี้ การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ การยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในอุตสาหกรรมไมซ์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น

ภักจิรา แสนใจ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น โดยทำการเก็บข้อมูลโดย จำนวน 24 คน และใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE โดยสามารถแบ่งออกเป็นด้านดังนี้ 1) การเข้าถึง ด้วยความเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคจึงสามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย แต่การเดินทางด้วยเครื่องบินยังมีจุดที่ต้องพัฒนาคือ สายการบินที่เชื่อมโยงไปยังจังหวัดที่สำคัญมีจำนวนเที่ยวบินน้อย และขาดสายการบินที่เชื่อมโยงระหว่างประเทศ 2) ด้านสถานที่จัดงาน มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม MICE ที่สามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวได้มากและมีความคุ้มค่าต่อต้นทุนในการจัดงาน 3) ด้านโรงแรมที่พัก มีจำนวนโรงแรมที่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวในประปรมาณมากและหลากหลายระดับ 4) ร้านอาหารและของที่ระลึก ส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารประเภทอาหารท้องถิ่น และร้านของที่ระลึกยังมีจำนวนน้อยและหาซื้อได้ยาก 5) ด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีจำนวนน้อยขาดความสวยงาม และเป็นเอกลักษณ์ 6) ด้านธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันเริ่มมีการขยายสาขามากขึ้น เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว MICE 7) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย จังหวัดขอนแก่นมีระบบรักษาความปลอดภัยสูงในสถานที่จัดกิจกรรม MICE 8) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน ยังไม่สามารถร่วมกันได้อย่างดี ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่นนั้นขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของภาครัฐและภาคเอกชนทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว MICE

ชนพล รุ่งเรือง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และ 3) เพื่อเสนอแนะสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยรวมและในทุกรายด้าน 2) สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการบอกต่อเชิงบวก ได้แก่ เซาว์นปัญญา, ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ, ทักษะการประสานงาน, ความมีจิตบริการ, ข่าวกองทางการตลาดแนวโน้มทางการตลาด และข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ, ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ, เซาว์นปัญญา ด้านการมีส่วนร่วมในการปกป้องตราสินค้า ได้แก่ ทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้น, ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ, ทศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน, ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน และ 3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรใน อุตสาหกรรมไมซ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับตำแหน่ง อุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดแคลน ตำแหน่งพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ ไท้ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ตำแหน่งอีเวนต์ต้องมีความรับผิดชอบสูง การทำงานไม่มีเวลาที่แน่นอน และตำแหน่งนักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรมีการอบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศโดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาอื่น รองลงมาคือ อบรมด้านการมีจิตบริการ และด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย ผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าตามประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ประกอบด้วย โรงแรมพลูแมนราชาออกคิดขอนแก่น โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น และโรงแรมบุษราคัม โดยสำรวจข้อมูลแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกการตลาด และแผนกจัดเลี้ยง

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้สูตร Taro Yamane จากจำนวนประชากร ซึ่งคำนวณได้ 82 ตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane)} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดประชากร

$e$  คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05



ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อโรงแรม	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
1	พลูแมนราชาออคิต ขอนแก่น	46	37
2	เจริญธานีขอนแก่น	32	2
3	บุษราคัม	25	20
รวม		103	82

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยเป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงาน และประสบการณ์การทำงานในสายงานโรงแรม

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะของบุคลากรในด้านต่างๆ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, 1932) ดังนี้

5	หมายถึง	มีสมรรถนะมากที่สุด
4	หมายถึง	มีสมรรถนะมาก
3	หมายถึง	มีสมรรถนะปานกลาง
2	หมายถึง	มีสมรรถนะน้อย
1	หมายถึง	มีสมรรถนะน้อยที่สุด

โดยสอบถามใน 3 ประเด็น ได้แก่

### 1. ด้านความรู้

- (1) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์
- (2) ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร
- (3) แนวโน้มทางการตลาดและข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน
- (4) ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทางเศรษฐกิจและสังคม

## 2. ด้านทักษะ

- (1) ทักษะทางการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ
- (2) ทักษะการทำงานและวางแผนเป็นหมู่คณะ
- (3) ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจน
- (4) ทักษะการประสานงาน
- (5) ทักษะทางภาษาอังกฤษ
- (6) ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

## 3. ด้านคุณลักษณะ

- (1) เชาวน์ปัญญา
- (2) ความมีเกียรติในตนเอง
- (3) ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- (4) ความช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียด ความมีจิตบริการ

ตอนที่ 3 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ของบุคลากร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity)

การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ทำการตรวจสอบความชัดเจนของเนื้อหาที่ต้องการวัดกับข้อคำถามระดับสมรรถนะของบุคลากร โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดมุ่งหมายในการวัด ซึ่งค่าดัชนี IOC มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (อศวิน แสงพิบูล, 2556)

- |     |         |  |
|-----|---------|--|
| - 1 | หมายถึง | ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด                            |
| 0   | หมายถึง | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือไม่<br>สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด |
| 1   | หมายถึง | ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด                               |

$$\text{โดยหาค่าดัชนี IOC จากสูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนค่าดัชนี IOC  
 N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ  
 $\sum R$  แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

จากนั้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พบว่า ข้อคำถามทั้ง 17 ข้อ มีค่าดัชนี IOC สูงกว่า 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 0.94 จึงถือว่าแบบสอบถาม วัดระดับสมรรถนะบุคลากรมีความเที่ยงตรง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

### 3.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

หลังจากแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อใช้ทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) ซึ่งการประเมินความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเชื่อมั่น
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมอยู่ที่ 0.85 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 ถือว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับดี มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรงจากการใช้แบบสอบถามบุคลากรของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย เอกสารทางวิชาการ อินเทอร์เน็ต และเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานราชการต่างๆที่เกี่ยวข้อง

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบการอธิบายเชิงเหตุผล ดังนี้

### 5.1 สถิติเชิงพรรณนา

5.1.1 ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงาน และประสบการณ์การทำงานในสายงานโรงแรม) และความ ต้องการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆของบุคลากร ใช้การแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 ในอธิบายเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นเกณฑ์ในการประเมิน โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณ ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51-5.00	หมายความว่า	มีสมรรถนะมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51-4.50	หมายความว่า	มีสมรรถนะมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51-3.50	หมายความว่า	มีสมรรถนะปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51-2.50	หมายความว่า	มีสมรรถนะน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.50	หมายความว่า	มีสมรรถนะน้อยที่สุด

## 5.2 สถิติเชิงอนุมาน

ในการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์การทำงานในสายงานโรงแรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 82คน และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะบุคลากร
- ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ

เพื่อความเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t
F	แทน	ค่าสถิติ F
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ค่า p-value
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร		จำนวน (คน)	ร้อยละ
		(82)	(100)
เพศ	ชาย	27	32.93
	หญิง	55	67.07
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	11	13.41
	25-34 ปี	43	52.44
	35-44 ปี	26	31.71
	มากกว่า 44 ปี	2	2.44
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	25.61
	ปริญญาตรี	58	70.73
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.66
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน	30	36.59
	พนักงานปฏิบัติการ	52	63.41
แผนกงาน	ต้อนรับส่วนหน้า	28	34.15
	การตลาด	20	24.39
	จัดเลี้ยง	34	41.46
ประสบการณ์	น้อยกว่า 1 ปี	14	17.07
ทำงานในสายงาน	1-5 ปี	32	39.02
โรงแรม	6-10 ปี	19	23.17
	มากกว่า 10 ปี	17	20.74

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 67.07 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.93

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 52.44 รองลงมาคือ อายุ 35-44 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41 และอายุมากกว่า 44 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 70.73 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.61 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66

จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.41 และผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59

จำแนกตามแผนกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และแผนกการตลาด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39

จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในสายงานโรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในสายงานโรงแรม 1-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 มากกว่า 10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะบุคลากร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้

สมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีความรู้เกี่ยวกับห้องพัก ห้องประชุม และบริการต่างๆของโรงแรม	3.87	.68	มาก
ติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอยู่เสมอ	3.72	.960	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมไมซ์	3.54	.88	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์	3.20	.92	ปานกลาง
ผลรวมระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้	3.58	.86	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับห้องพัก ห้องประชุม และบริการต่างๆของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา คือติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.72$ ) มีความรู้



เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมไมซ์ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และน้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ

สมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
สามารถทำงานเป็นทีม และเป็นผู้นำทีมได้อย่างเหมาะสม	4.15	.63	มาก
สามารถจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.12	.58	มาก
สามารถประสานงานกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.12	.58	มาก
สามารถสื่อสารข้อมูลจากสถานการณ์ต่างๆถึงผู้อื่นได้อย่างชัดเจน	4.01	.58	มาก
สามารถนำเสนอสินค้าและบริการไปยังลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.01	.62	มาก
สามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.82	.94	มาก
สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.39	.98	ปานกลาง
<b>ผลรวมระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ</b>	<b>3.95</b>	<b>.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถทำงานเป็นทีม และเป็นผู้นำทีมได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมา คือ สามารถจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.12$ ) สามารถประสานงานกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.12$ ) สามารถสื่อสารข้อมูลจากสถานการณ์ต่างๆถึงผู้อื่นได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.01$ ) สามารถนำเสนอสินค้าและบริการไปยังลูกค้าได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.01$ ) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.82$ ) และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
มีความเต็มใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	4.49	.50	มาก
มีทัศนคติเชิงบวกต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	4.26	.61	มาก
สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และแรงกดดันได้	4.26	.54	มาก
มีความรอบคอบในการทำงาน และคำนึงถึงศีลธรรมอยู่เสมอ	4.20	.53	มาก
มีความสามารถในการแยกรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี	4.06	.55	มาก
มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.90	.58	มาก
<b>ผลรวมระดับสมรรถนะบุคลากร ด้านคุณลักษณะ</b>	<b>4.20</b>	<b>.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเต็มใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมาคือมีทัศนคติเชิงบวกต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.26$ ) สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และแรงกดดันได้ ( $\bar{X} = 4.26$ ) มีความรอบคอบในการทำงาน และคำนึงถึงศีลธรรมอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีความสามารถในการแยกรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.06$ ) และมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะบุคลากร โดยภาพรวม

สมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
ด้านคุณลักษณะ	4.20	.55	มาก
ด้านทักษะ	3.95	.70	มาก
ด้านความรู้	3.58	.86	มาก
<b>ผลรวมระดับสมรรถนะบุคลากร โดยภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสมรรถนะ โดยภาพรวม อยู่ใน ระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) ซึ่งด้านที่มีระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะ ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมา คือ ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 3.95$ ) และด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามเพศ

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านความรู้	ชาย	27	3.22	.70	3.37	.00*
	หญิง	55	3.75	.66		
ด้านทักษะ	ชาย	27	3.84	.59	1.29	.20
	หญิง	55	4.00	.52		
ด้านคุณลักษณะ	ชาย	27	4.14	.41	.92	.36
	หญิง	55	4.22	.39		

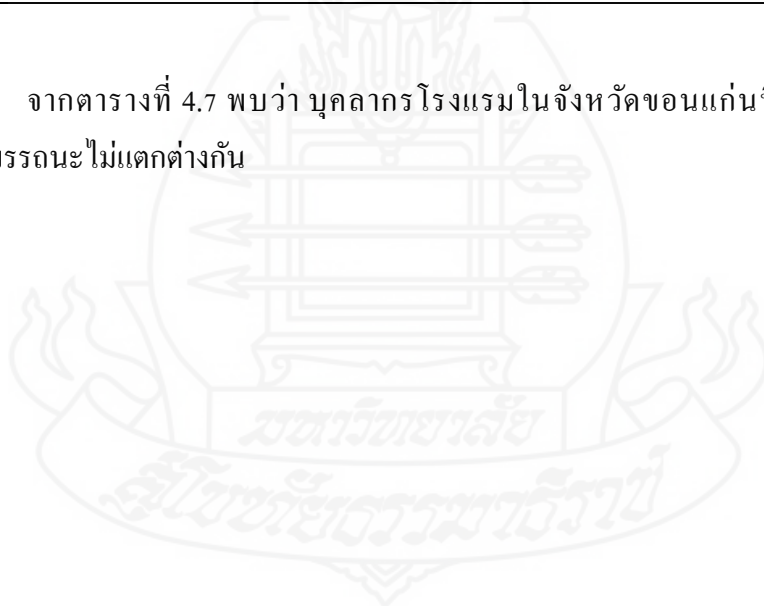
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ด้านความรู้	น้อยกว่า 25 ปี	11	3.22	.64	1.51	.22
	25-34 ปี	43	3.70	.69		
	35-44 ปี	26	3.55	.76		
	มากกว่า 44 ปี	2	3.25	.35		
ด้านทักษะ	น้อยกว่า 25 ปี	11	3.94	.47	1.95	.13
	25-34 ปี	43	3.92	.56		
	35-44 ปี	26	4.06	.53		
	มากกว่า 44 ปี	2	3.14	.20		
ด้านคุณลักษณะ	น้อยกว่า 25 ปี	11	4.27	.27	1.58	.20
	25-34 ปี	43	4.17	.40		
	35-44 ปี	26	4.24	.42		
	มากกว่า 44 ปี	2	3.67	.24		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ด้านความรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	3.15	.84	6.32	.00*
	ปริญญาตรี	58	3.70	.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	4.17	.63		
ด้านทักษะ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	3.63	.44	7.82	.00*
	ปริญญาตรี	58	4.02	.52		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	4.67	.58		
ด้านคุณลักษณะ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	4.05	.30	6.16	.00*
	ปริญญาตรี	58	4.21	.39		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	4.83	.29		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากร โรงแรม ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบรายค่าของระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67		.002*	.001*
ปริญญาตรี	4.01			.041*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.58			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะบุคลากรเป็นรายค่า ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านความรู้	ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน	30	3.67	.65	.84	.40
	พนักงานปฏิบัติการ	52	3.53	.75		
ด้านทักษะ	ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน	30	4.17	.57	2.92	.01*
	พนักงานปฏิบัติการ	52	3.82	.49		
ด้านคุณลักษณะ	ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน	30	4.33	.45	2.42	.02*
	พนักงานปฏิบัติการ	52	4.12	.34		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามแผนกงาน

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ด้านความรู้	ต้อนรับส่วนหน้า	28	3.43	.61	2.33	.10
	การตลาด	20	3.86	.75		
	จัดเลี้ยง	34	3.54	.75		
ด้านทักษะ	ต้อนรับส่วนหน้า	28	3.85	.52	1.55	.22
	การตลาด	20	4.12	.48		
	จัดเลี้ยง	34	3.92	.59		
ด้านคุณลักษณะ	ต้อนรับส่วนหน้า	28	4.18	.45	.14	.87
	การตลาด	20	4.23	.35		
	จัดเลี้ยง	34	4.18	.38		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีแผนกงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ระดับสมรรถนะ	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ด้านความรู้	น้อยกว่า 1 ปี	14	3.30	.64	1.17	.33
	1-5 ปี	32	3.73	.80		
	6-10 ปี	19	3.55	.66		
	มากกว่า 10 ปี	17	3.56	.63		
ด้านทักษะ	น้อยกว่า 1 ปี	14	3.71	.36	1.49	.23
	1-5 ปี	32	3.92	.48		
	6-10 ปี	19	4.08	.65		
	มากกว่า 10 ปี	17	4.04	.62		
ด้านคุณลักษณะ	น้อยกว่า 1 ปี	14	4.00	.15	1.68	.18
	1-5 ปี	32	4.19	.34		
	6-10 ปี	19	4.30	.46		
	มากกว่า 10 ปี	17	4.24	.51		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น มีสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซีดีของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับสมรรถนะโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}=3.91$ ) ซึ่งในแต่ละด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.58, 3.95 และ 4.20 ตามลำดับ ดังนั้นการทดสอบนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ มาก

**สมมติฐานข้อที่ 2** บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซีดีของประเทศไทยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig			การทดสอบสมมติฐาน
	ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ	
เพศ	.00*	.20	.36	ยอมรับ
อายุ	.22	.13	.20	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	.00*	.00*	.00*	ยอมรับ
ตำแหน่งงาน	.40	.01*	.02*	ยอมรับ
แผนกงาน	.10	.22	.87	ปฏิเสธ
ประสบการณ์การทำงาน	.33	.23	.18	ปฏิเสธ

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากร โรงแรม ในจังหวัดขอนแก่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะแตกต่างกัน

## ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านความรู้

สมรรถนะ	ความถี่	ร้อยละ
ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์	47	29.75
ความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมไมซ์	45	28.48
ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคม	41	25.95
ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของโรงแรม	25	15.82
<b>รวม</b>	<b>158</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ด้านความรู้ บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ คิดเป็นร้อยละ 29.75



รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมไม่ใช้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางเศรษฐกิจ และสังคม และความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 28.48, 25.95 และ 15.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านทักษะ

สมรรถนะ	ความถี่	ร้อยละ
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	58	27.10
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	43	20.09
ทักษะการสื่อสาร	36	16.82
ทักษะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ	24	11.21
ทักษะการประสานงาน	21	9.81
ทักษะการนำเสนอ	18	8.41
ทักษะการจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูล	14	6.54
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ด้านทักษะ บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา คือ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ทักษะการประสานงาน ทักษะการนำเสนอ และทักษะการจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20.09, 16.82, 11.21, 9.81, 8.41 และ 6.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะ	ความถี่	ร้อยละ
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	24	21.05
ทัศนคติเชิงบวกต่ออุปสรรคในการทำงาน	23	20.18
ความรอบคอบและหลักศีลธรรมในการทำงาน	18	15.79
ความมีจิตใจรักบริการ	18	15.79
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	17	14.91
ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด	14	12.28
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ด้านคุณลักษณะ บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ต้องการพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คิดเป็นร้อยละ 21.05 รองลงมา คือ ทัศนคติเชิงบวกต่ออุปสรรคในการทำงาน ความรอบคอบและหลักศีลธรรมในการทำงาน ความมีจิตใจรักบริการ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 20.18, 15.79, 15.79, 14.91 และ 12.28 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากร เปรียบเทียบระดับสมรรถนะโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย โดยใน ส่วนนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### 1. สรุปผล

##### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ อยู่ในแผนกจัดเลี้ยง และมีประสบการณ์ทำงานในสายงานโรงแรม 1-5 ปี

##### 1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะบุคลากร

ในภาพรวมพบว่า ระดับสมรรถนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) ซึ่งด้านที่มีระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะ ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาคือ ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 3.95$ ) และด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับห้องพัก ห้องประชุม และบริการต่างๆของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมาคือติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.72$ ) มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมไมซ์ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และน้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ตามลำดับ

ด้านทักษะ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถทำงานเป็นทีม และเป็นผู้นำทีมได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมา คือ สามารถ

จดจำและทำความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.12$ ) สามารถประสานงานกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.12$ ) สามารถสื่อสารข้อมูลจากสถานการณ์ต่างๆถึงผู้อื่นได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.01$ ) สามารถนำเสนอสินค้าและบริการไปยังลูกค้าได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.01$ ) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.82$ ) และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเต็มใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมาคือมีทัศนคติเชิงบวกต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.26$ ) สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และแรงกดดัน ได้ ( $\bar{X} = 4.26$ ) มีความรอบคอบในการทำงาน และคำนึงถึงศีลธรรมอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีความสามารถในการแยกรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.06$ ) และมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ

### 1.3 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะบุคลากรเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิกการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิกการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามแผนงาน พบว่าบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโดยจำแนกตามประเภทการทำงาน พบว่าบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีประเภทการทำงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

#### 1.4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ

ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมไมซ์ ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคม และความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 28.48, 25.95 และ 15.82 ตามลำดับ

ด้านทักษะ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา คือ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ทักษะการประสานงาน ทักษะการนำเสนอ และทักษะการจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20.09, 16.82, 11.21, 9.81, 8.41 และ 6.54 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ พบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่ต้องการพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คิดเป็นร้อยละ 21.05 รองลงมา คือ ทัศนคติเชิงบวกต่ออุปสรรคในการทำงาน ความรอบคอบและหลักศีลธรรมในการทำงาน ความมีจิตใจรักบริการ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และความช่างสังเกต และใส่ใจรายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 20.18, 15.79, 15.79, 14.91 และ 12.28 ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

2.1 ระดับสมรรถนะบุคลากร จากการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะรองลงมาคือ ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพลรุ่งเรือง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สรุปไว้ว่า ข้อมูลความคิดเห็นต่อสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับสมรรถนะสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะรองลงมา คือ ด้านทักษะและด้านความรู้ตามลำดับ

## 2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า บุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา จันทรสอน (2552) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล ซึ่งสรุปไว้ว่า เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อระดับสมรรถนะแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณภรณ์ สุมานัส (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สรุปไว้ว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะแตกต่างกัน

## 2.3 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

จากผลการศึกษาระดับสมรรถนะและความต้องการพัฒนาสมรรถนะ สามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยได้ดังนี้

ด้านความรู้ ประเด็นที่มีระดับสมรรถนะน้อยที่สุดและมีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร จันลา (2556) ที่ได้เสนอแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นในการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ ในด้านความสามารถของบุคลากร ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์และการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพ

ด้านทักษะ ประเด็นที่มีระดับสมรรถนะน้อยที่สุดและมีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุษฎี ช่วยสุข (2557) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แผนพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นนครแห่งไมซ์ของประเทศไทย พบว่า ในทัศนะของผู้เข้าร่วมงานมีความคิดเห็นต่อศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรม ประเด็นของความสามารถในการใช้ระดับภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไว้ว่า องค์กรควรจัดอบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศ โดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาอื่นๆที่จำเป็น

ด้านคุณลักษณะ ประเด็นที่มีระดับสมรรถนะน้อยที่สุดและมีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล รุ่งเรือง (2558) ที่ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม คือ เร่งพัฒนา

ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ และพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ไม่คาดคิดได้ทันท่วงที

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นควรมีการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ แนวโน้มทางการตลาด และข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน เพื่อสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้ากลุ่มไมซ์อย่างเป็นมาตรฐาน

3.1.2 บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและความสามารถในการประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มไมซ์เป็นได้ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

3.1.3 บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นควรมีการพัฒนาความสามารถ ในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยรูปแบบการพัฒนาอาจเป็นการจัดฝึกอบรม โดยวิธีการจำลองสถานการณ์ หรือการฝึกอบรมโดยใช้กรณีศึกษา เป็นต้น

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการวัดระดับสมรรถนะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงานของบุคลากรโรงแรมเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

3.2.2 ควรทำการศึกษาเชิงลึกด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย

3.3.3 ควรขยายผลการศึกษาในไมซ์ซิตี้อื่นของประเทศไทย

บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- กรวาลย์ เข็มสวัสดิ์. (2552). การศึกษาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2558-2560. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กิ่งพร ทองใบ และคณะ. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มนุษย์ในองค์กร. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* (หน่วยที่11, หน้า 1-63). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรพร จันลา. (2556). *แนวทางในการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาตวงศ์. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์*. WMS Journal of Management Vol.6 No.2 (May-Aug). หน้า 41-50. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.
- ณรงค์วิทย์ แสันทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ:เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ศุภฤกษ์ ช่วยสุข. (2557). *แผนพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นนครแห่งไมซ์ของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- เดชา เฉชะวัฒน์ไพศาล. (2543). “Competency-based Human Resource Management”. *วารสารการบริหารคน*, 21, (ตุลาคม – ธันวาคม): 11-18.
- ชนชัย ขมจินดา. (2554). “หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ”. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการเพื่อสร้างสมรรถนะ* หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนพล รุ่งเรือง. (2558). *สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ธนัชชนม์ ตาลป่า. (2556). *ศักยภาพในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- ปวีณา จันทรสอน. (2552). *การศึกษาศมรรถนะบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 57 จังหวัดสตูล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ภักดีจิรา แสนใจ. (2558). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (ม.ป.ป). บทที่ 1 การจัดการอีเว้นท์. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา THM 3429 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ และอีเว้นท์*. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย. (2557). *รายชื่อโรงแรมและรีสอร์ทที่ผ่านมาตรฐาน Hotel Resort Directory 2013*. 7 มิถุนายน 2559 จาก [http://www.thaihotels.org/tha/about\\_tha.php](http://www.thaihotels.org/tha/about_tha.php).
- ราณี อิศัยกุล. (2554). *องค์การที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล* (หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรวัตร อัสวรางกูร. (2557). *ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1-4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วัชรภรณ์ สุรภิ. (2556). *การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุมนิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วิโรจน์ ระจิตดำรง. (2553). *ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พระยา.

- ศรีณภรณ์ สุมานัส. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สมชัย นาท้าว. (2560). *สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร :กรณีศึกษา สายงานพัฒนาระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ใน เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, 31, (มกราคม 2548). นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ในเรื่องการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืน*. หน้า 93-94.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน). (2557). *คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนการปฏิบัติการไมซ์(ไทย)*. กรุงเทพฯ:สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน). (2557). *บทสรุปผู้บริหาร โครงการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาไมซ์ที่ดี*. กรุงเทพฯ:สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน). (2559). *ข้อมูลไมซ์ที่สำคัญ: ขอนแก่น*. กรุงเทพฯ:สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน). (2559). *แผนงานในภารกิจหลัก ระยะ 20 ปีพ.ศ.2560 – 2579*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน). (2559). *สถิติ MICE 2559*. กรุงเทพฯ:สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).

- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2560). *โครงการตรวจประเมินและเผยแพร่สถานประกอบการไมซ์ที่ขอการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยประจำปีพ.ศ.2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน).
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ *Competency*: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง *Chulalongkon Review*, (ก.ค. – ก.ย.) :57 – 72.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ *Competency* ในการบริหารงานบุคคล. *วารสารบริหารคน*, 21 (ตุลาคม – ธันวาคม): 11-18.
- Aurelie, G. (2009). *An Analysis of the Development of MICE industry A Case Study of Lyon, France.France*: Universidad Rey Juan Carlos, Bournemouth University.
- Boam, R. and Sparrow, P., (1992). *Designing and Achieving Competency*. McGraw-Hill,Reading.
- Boyatzis, R.E., (1982). *The Competence manager: A model for effective performance*. New York: Wiley.
- McClelland, D.C., (1975). *A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: Mcber.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M., (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. Wiley, New York.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย





### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย  
คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท  
 ของผู้วิจัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์  
 ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	6	ข้อ
ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะของบุคลากร	จำนวน	17	ข้อ
ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	จำนวน	1	ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน หากท่านมีข้อ  
 ชักถามหรือมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปผลเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดติดต่อหมายเลขโทรศัพท์  
 093-1183109 E-mail : 22iradda@gmail.com

นางสาวไอรัดดา ศิลาโรจนสมบัติ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่าน

##### 1.1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

##### 1.2. อายุ

( ) น้อยกว่า 25 ปี ( ) 25-34 ปี  
 ( ) 35-44 ปี ( ) มากกว่า 44 ปี

##### 1.3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

##### 1.4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

( ) ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้างาน ( ) พนักงานปฏิบัติการ

##### 1.5. แผนกงาน

( ) ดือนรับส่วนหน้า (Front Office)  
 ( ) การตลาด (Marketing)  
 ( ) จัดเลี้ยง (Banquet)

##### 1.6. ประสบการณ์การทำงานในสายงานโรงแรม

( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปี

## ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะของบุคลากร

สมรรถนะของท่านในด้านต่างๆ	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความรู้</b>					
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับห้องพัก ห้องประชุม และบริการต่างๆของ โรงแรม					
2.2 มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมไมซ์(MICE)					
2.3 มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์					
2.4 ติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอยู่เสมอ					
<b>ด้านทักษะ</b>					
2.5 สามารถจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2.6 สามารถสื่อสารข้อมูลจากสถานการณ์ต่างๆถึงผู้อื่น ได้อย่างชัดเจน					
2.7 สามารถทำงานเป็นทีม และเป็นผู้นำทีม ได้อย่างเหมาะสม					
2.8 สามารถนำเสนอสินค้าและบริการไปยังลูกค้า ได้อย่างชัดเจน					
2.9 สามารถประสานงานกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี					
2.10 สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.11 สามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>ด้านคุณลักษณะ</b>					
2.12 มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
2.13 มีความรอบคอบในการทำงาน และคำนึงถึงศีลธรรมอยู่เสมอ					
2.14 มีทัศนคติเชิงบวกต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
2.15 มีความสามารถในการแยกรายละเอียดของงาน ได้เป็นอย่างดี					
2.16 มีความเต็มใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า					
2.17 สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และแรงกดดันได้					



**ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร**

**คำชี้แจง** ท่านต้องการพัฒนาสมรรถนะในด้านใดบ้าง เพื่อรองรับการเป็น ไม้ซี้ดดีของประเทศไทย

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 3.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของโรงแรม            | <input type="checkbox"/> 3.10 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ                       |
| <input type="checkbox"/> 3.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมไมซ์          | <input type="checkbox"/> 3.11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์                      |
| <input type="checkbox"/> 3.3 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ | <input type="checkbox"/> 3.12 การวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า         |
| <input type="checkbox"/> 3.4 ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางเศรษฐกิจและสังคม | <input type="checkbox"/> 3.13 ความรอบคอบ และหลักศีลธรรมในการทำงาน         |
| <input type="checkbox"/> 3.5 ทักษะการจดจำและทำความเข้าใจในข้อมูล        | <input type="checkbox"/> 3.14 ทักษะคิดเชิงบวกต่ออุปสรรคในการทำงาน         |
| <input type="checkbox"/> 3.6 ทักษะการสื่อสาร                            | <input type="checkbox"/> 3.15 ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด            |
| <input type="checkbox"/> 3.7 ทักษะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ          | <input type="checkbox"/> 3.16 ความมีจิตใจรักบริการ                        |
| <input type="checkbox"/> 3.8 ทักษะการนำเสนอ                             | <input type="checkbox"/> 3.17 ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง |
| <input type="checkbox"/> 3.9 ทักษะการประสานงาน                          |   |

- ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม -

ศูนย์วิจัยการบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

**ภาคผนวก ข**

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ 0522.17/บ 493

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

1 มิถุนายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น (คุณจักรกฤษณ์ ศิริพานิชย์)

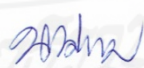
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไอรต์นดา ศิลารองสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี ของประเทศไทย” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-455-5445

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รชธิป ศิริธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/บ 893

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

↑ มิถุนายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยประธานกรรมการบริหารโรงแรมโฆษะ และเลขาธิการสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น  
(คุณธนัท โฆษะวิสุทธิ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของประเทศไทย” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-455-5445

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รชพร ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/บ 893

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

↑ มิถุนายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าสาขาวิชาวิทยาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
วิทยาเขตขอนแก่น  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฑารัตน์ บุญโท)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของประเทศไทย” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-455-5445

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รชธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม





ที่ ศธ 0522.17/บ ๘๑๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

มิถุนายน 2560

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร  
โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของประเทศไทย” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง เป็น  
อาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในกรณีนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่าน สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจก  
แบบสอบถาม ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่าน หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้  
ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-445-5445

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ  
โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๑๑๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

↑ มิถุนายน 2560

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมบุษราคัม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด


เนื่องด้วย นางสาวไอรัดน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร  
โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของประเทศไทย” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง เป็น  
อาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่าน สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจก  
แบบสอบถาม ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่าน หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้  
ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-445-5445

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ

โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612





ที่ ศธ 0522.17/บ ๘๙๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

1 มิถุนายน 2560

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมพหลแมน ขอนแก่น ราชอาณาจักร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไอรัดน์ดา คีลาโรจนสมบัติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร  
โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นเมฮ์ซิตี ของประเทศไทย” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง เป็น  
อาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่าน สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจก  
แบบสอบถาม ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่าน หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้  
ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-445-5445

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ  
โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รชพร ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวไอรต์นดา ศิลาโรจนสมบัติ
วัน เดือน ปีเกิด	22 มิถุนายน 2534
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ), เกียรตินิยมอันดับ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น พ.ศ. 2557
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

