

# นโยบายการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน

## Policies for Competency Development for Event Management Executives

ปริมกนกพัช วงศ์ทวีรัตน์

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงานและ 2) การกำหนดแนวนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน โดยเป็นการวิจัยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน และตัวแทนภาครัฐ (สสปน.) จำนวน 5 คน การทำ สันทนากลุ่ม โดยกลุ่มผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน ผู้รับบริการบริการจัดงาน (ด้านลูกค้า) ผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะ และตัวแทนภาครัฐ (สสปน.) รวม 10 คน และสอบถามจากแบบประเมินสมรรถนะ จากผู้บริหารกิจการบริการจัดงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การบริการจัดงาน 17 คน ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สมรรถนะของอาชีพการบริการจัดงาน มีวัตถุประสงค์หลักของอาชีพการบริการจัดงาน 1 วัตถุประสงค์หลัก 2 บทบาทหลัก 5 หน้าที่หลัก 17 หน่วยสมรรถนะ และสมรรถนะย่อย

โดยนโยบายของ สสปน. มียุทธศาสตร์ที่ว่าด้วยเรื่องของการพัฒนาขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐาน

อุตสาหกรรมไมซ์ มีกลยุทธ์ที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพขององค์กร และผู้ประกอบการให้เป็นที่ยอมรับระดับสากล

ทั้งนี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้บริหารกิจการ การบริการจัดงาน เพื่อหา Gap โดยการออกแบบประเมินความสำคัญของสมรรถนะ 5 ระดับ พบว่าสมรรถนะด้านการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับอบรมมากที่สุด อันดับที่สอง คือ วิเคราะห์ความต้องการ เพื่อประเมินความเป็นไปได้ อันดับสาม คือ วิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และอันดับสุดท้าย คือ กำหนดความต้องการของลูกค้าแบบมีส่วนร่วม ทั้งนี้ได้หมายความว่า จะต้องอบรมเฉพาะสมรรถนะที่ระบุเท่านั้น ยังมีสมรรถนะอื่นอีกที่จำเป็น โดยเฉพาะการให้ภาครัฐเข้ามาสนับสนุนในการอบรมพัฒนามากที่สุด คือ การประสานความต้องการทางธุรกิจ

**คำสำคัญ:** การพัฒนาสมรรถนะ ผู้บริหาร การบริการจัดงาน

### Abstract

The purposes of this research were to

study 1) Policies for competency development for event management executives. and 2) analyze critical competency requirements in order to provide guidance to event management agencies. Additionally, this research paper intends to outline event management industry development policies and frameworks to relevant government agencies. The employed research method used is qualitative. The research study collected information through interviews of 5 people, focused group discussions with ten people and a questionnaire with 17 responses. The respondents who participated in this study were distinguished senior executives, CEOs, experts in the event management industry, customers, and TCEB officer. This research concluded that the Competency Development for Event Management comprises of one main objective, two primary functional roles, five core competencies, 17 functional jobs of event management and 91 job skills.

Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB) strategic policies intend to improve capability and efficiency of skills for Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) industry's fundamental. The policies aim to enhance capability and develop organizational and business competencies to meet international standards.

The research study employed 5-levels of competency questionnaire forms to identify the gaps for event management executives which showed several significant findings. First, conducting operational research is the most critical competency, and based on survey

feedback formal training programs need to be developed to insure the necessary skills are taught and formalized. The second and third most critical competencies are feasibility analysis and systematic problem analysis. Lastly, the communication skills to effectively and actively engage customers to identify and address their needs.

This research paper concludes that Thai government agencies can and should play a role in developing and providing formal training programs to bring awareness to necessary key skills and competencies that the event management industry needs in order to meet international industry standards. Moreover, government agencies also play a crucial role in promoting and identifying local business needs and opportunities.

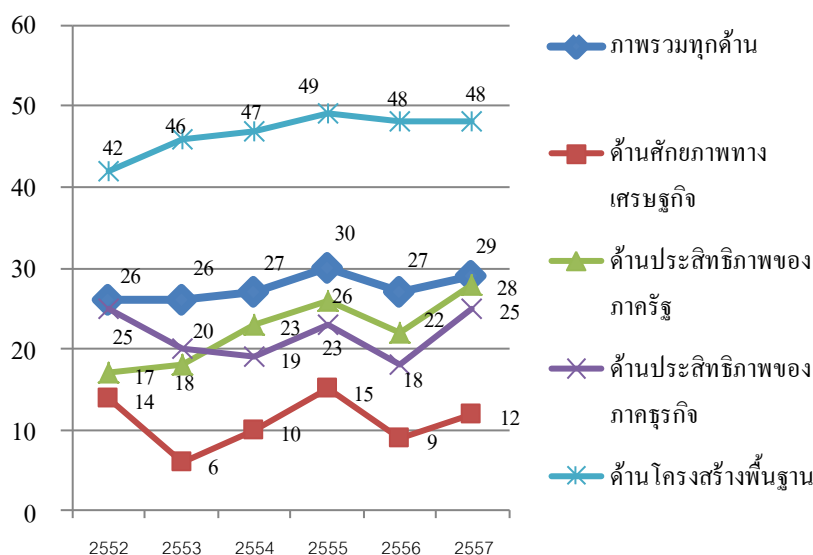
**Keywords:** Competency Development, Management, Event Executives,

## บทนำ

ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (National Competitiveness) หมายถึง ชีตความสามารถ และผลประกอบการของประเทศในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การประกอบกิจการ ซึ่งการประเมินขีดความสามารถทางการแข่งขันนั้น จะช่วยให้เข้าใจถึงจุดเด่นและจุดด้อยของประเทศในเชิงเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ณ ช่วงเวลาเดียวกัน และสามารถพัฒนาประเทศในเชิงแข่งขันในเวทีโลกได้ The IMD World Competitiveness Center ได้ริเริ่มการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ มากกว่า 20 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1989 โดยรวบรวมข้อมูลล่าสุดของแต่ละตัวชี้วัด และเผยแพร่ผลการ

จัดอันดับประจำปีของประเทศสมาชิกในรายงาน IMD World Competitiveness Yearbook (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557: 1) สำหรับประเทศไทย ในปี ค.ศ. 2014 นั้น ถูกจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันเป็นอันดับที่ 29 จาก 60 ประเทศ ดังภาพที่ 1

ในด้านโครงสร้าง ซึ่งรวมดัชนีการศึกษา สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมไว้ มีอันดับเท่าเดิม ในภาพรวม IMD ชี้ว่า ไทยมีความท้าทายหลายด้าน ในการส่งเสริมขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะการปฏิรูปการเมือง และระบบบริหาร ที่ควรเน้นการ



ภาพที่ 1 อันดับความสามารถในการแข่งขันในภาพรวมปี พ.ศ. 2557

เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ที่ผ่านมา IMD (International Institute for Management Development: IMD) ได้เผยแพร่ผลการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขัน (IMD World Competitiveness) ฉบับล่าสุด ปี 2557 การจัดอันดับภาพรวมปีนี้ของไทยอยู่ในอันดับที่ 29 จาก 60 ประเทศ ซึ่งตกลงไป 2 อันดับจากปีที่แล้ว 2556 ที่อยู่อันดับที่ 27 จาก 60 ประเทศ เนื่องมาจากสถานการณ์ทางการเมือง ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สิงคโปร์อยู่อันดับที่ 3 ของโลก (อันดับดีขึ้น 2 อันดับจากปี 56) มาเลเซีย เช่นกันมีอันดับดีขึ้นอยู่อันดับที่ 12 (อันดับดีขึ้น 3 อันดับ) และอินโดนีเซียอยู่อันดับที่ 37 (อันดับดีขึ้น 2 อันดับ) จากการประเมินของ IMD ดัชนีการแข่งขันเกือบทุกด้านของไทยตกต่ำลง ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านประสิทธิภาพการบริหาร และด้านประสิทธิภาพทางธุรกิจ ในขณะที่

สร้างความเท่าเทียม และการสร้างเครือข่ายป้องกันการคอร์รัปชันของภาครัฐ ในการจัดความไม่ถูกต้องทางกฎหมาย ที่สร้างความเสียหายให้แก่ประเทศ รวมถึงการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชากรในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการศึกษา และสุขภาพ เพื่อให้เกิดการปฏิรูประบบทางสังคม (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน, 2557)

จากปัญหาด้านขีดความสามารถของประเทศไทย ลดลง โดยเฉพาะศักยภาพทางเศรษฐกิจที่ลดลงถึงลำดับที่ 12 จากอันดับที่ 9 ลดลงมา 3 อันดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในอันดับที่น่าเป็นห่วง ต้องรีบเร่งแก้ไขพัฒนาให้ทันสิงคโปร์และมาเลเซียที่มีอันดับที่ดีกว่าประเทศไทย การรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต การทำงานของหลายภาคส่วนเนื่องจากการเปิดการค้าเสรีขึ้น ดังนั้น

สถานประกอบการทุกที่ ควรหันมาวิเคราะห์แก่นความสามารถ (Core Competency) ของแต่ละองค์กร เพื่อหาจุดพัฒนา และก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมั่นคง

ดังนั้น ภาครัฐบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ที่เป็นตัวแทนภาครัฐ ควรดำเนินการทางนโยบายให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนภาคเอกชน ต้องพัฒนาสมรรถนะ ทั้งสถานประกอบการ โดยเฉพาะให้กับบุคลากรในองค์กร ให้มีมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของ AEC จึงจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เกิดประโยชน์กับองค์กร และประเทศ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องเน้นการพัฒนาประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศให้มีสมรรถนะสูงขึ้น โดยต้องพัฒนาทั้งในระดับประเทศ ระดับอุตสาหกรรม ระดับองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วน อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของคนไทยสูงขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน
2. เพื่อศึกษาแนวนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่าง การดำเนินการระยะที่ 1
  - ก) สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหารกิจการบริการจัดงานจำนวน 4 คน และ ตัวแทนภาครัฐ (สสปน.) จำนวน 1 คน
  - ข) จัดสนทนากลุ่ม 10 คน ได้แก่ ผู้บริหาร

กิจการบริการจัดงาน จำนวน 3 คน ผู้รับบริการบริการจัดงาน (ด้านลูกค้า) จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะ จำนวน 2 คน และ ตัวแทนภาครัฐ (สสปน.) 1 คน

ค) ผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะตรวจสอบเครื่องมือ (IOC) 3 คน

ง) ผู้บริหารกิจการบริการจัดงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การบริการจัดงาน 17 คน

การดำเนินการระยะที่ 2

ก) ตัวแทนภาครัฐ (สสปน.) จำนวน 1 คน

ข) ผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน จำนวน 3 คน

การดำเนินการระยะที่ 3

ก) ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐจำนวน 6 คน

ข) ผู้บริหารหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 8 คน

2. ขอบเขต ระยะเวลาการวิจัย 1 เมษายน 2556 ถึง 14 ธันวาคม 2557

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสังเคราะห์โดยการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน บทบาทหน้าที่ สมรรถนะของผู้บริหารกิจการบริการจัดงานระดับปฏิบัติการของสถานประกอบการบริการจัดงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อร่างรายการสมรรถนะของผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการจัดงานผู้บริหารกิจการบริการจัดงานระดับสูง และผู้บริหารกิจการบริการจัดงานที่มีผลการปฏิบัติงานสำเร็จผล ประกอบด้วยขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ คือ (1) ศึกษา

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) โดยสอบถามผู้เชี่ยวชาญผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติงาน (3) จัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (4) สร้างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ

2. ขั้นตอนการศึกษาและนำเสนอแนวนโยบายการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการ การบริการจัดงานต่อภาครัฐ โดยศึกษาจากเอกสารและวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน พบว่า วัตถุประสงค์หลักของอาชีพบริหารกิจการการบริการจัดงาน คือ พัฒนาการจัดงานอีเวนท์ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ตามความต้องการของลูกค้า 1 วัตถุประสงค์หลัก บทบาทหลัก 2 บทบาท คือ (1) วางแผนการบริหารงาน (2) ดำเนินกิจกรรมตามแผน และหน้าที่หลัก 5 หน้าที่ ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานเบื้องต้น ของผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน คือ (1) พัฒนารูท (Business Development) (2) ออกแบบกิจกรรม (Designer) (3) วางแผนกิจกรรม (Creative) (4) จัดกิจกรรมตามแผน (Producer) (5) บริหารความต้องการของลูกค้า (Account Executive) ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานเบื้องต้น ของผู้บริหารกิจการการบริการจัดงานและหน่วยสมรรถนะ 17 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การวิจัยธุรกิจอีเวนท์หาช่องทางการพัฒนา (2) การปรับกลยุทธ์การต่อรอง (3) การหาข้อสรุปการดำเนินการ (4) การประเมินความต้องการของลูกค้า (5) การหาลูกค้าเพิ่ม (6) การกำหนดเป้าหมายกิจกรรม (7) การวิเคราะห์กิจกรรม (8) การเขียนขั้นตอนกิจกรรม (9) การประเมินความเป็นไปได้ของขั้นตอนกิจกรรม (10) การนำเสนอลูกค้า (11) การประสานความต้องการทางธุรกิจ (12) การติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง (13) การประชุมจัดเตรียมงานกิจกรรม (14) การควบคุม

การดำเนินงาน (15) การประสานข้อตกลงทางธุรกิจกับลูกค้า (16) การประเมินผลกิจกรรม (17) การดำเนินการทางบัญชี และอีก 91 สมรรถนะย่อย โดยค้นพบว่าสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาเร่งด่วน ได้แก่ (1) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ อย่างเป็นระบบ (2) กำหนดความต้องการของลูกค้าแบบมีส่วนร่วม (3) วิเคราะห์ความต้องการเพื่อประเมินความเป็นไปได้ และ (4) เขียนทางเลือกกิจกรรมได้ (5) ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการได้

2. แนวนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการการบริการจัดงานพบว่า ยังไม่ปรากฏในนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการการบริการจัดงานแต่อย่างใด ทั้งนี้มีเพียงในส่วนของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (Thailand Convention and Exhibition Bureau: TCEB) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ก่อตั้งโดยพระราชกฤษฎีกา ในปี พ.ศ. 2545 เพื่อส่งเสริมและพัฒนากิจการงานกิจกรรมทางธุรกิจในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งมุ่งเน้นทำงานเพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจัดงานกิจกรรมทางธุรกิจที่โดดเด่นของทวีปเอเชีย โดยการสนับสนุนการจัดงานที่มีความคล่องตัวและเน้นการบริการเป็นหลักสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมการประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลจากทั่วโลก ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาและการจัดแสดงนิทรรศการ

โดยในปี 2558 นั้น ได้วางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการจัดงานมหกรรมนานาชาติและเมกะอีเวนท์ พร้อมส่งเสริมให้ไทยเป็นเจ้าภาพงานระดับโลกในรูปแบบใหม่ๆ โดยเน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับพันธมิตรภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มโอกาสให้ไทยชนะการประมูลสิทธิ์เป็นเจ้าภาพงานที่มีชื่อเสียงระดับโลก โดยระดมความคิดเห็นภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและไมซ์ พร้อมร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรม กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าไทย ร่วมกำหนด

ยุทธศาสตร์ สะท้อนความต้องการภาคเอกชนเพื่อ  
 เดินหน้าประเทศไทยสู่ศูนย์กลางการจัดงานมหกรรม  
 นานาชาติและเมกะอีเวนต์ของเอเชีย โดยนายณัฏฐ์  
 เมธาวิกุลชัย (อ้างถึงเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.  
 prd.go.th) ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม  
 และนิทรรศการ (องค์การมหาชน) แจ้งว่า เพื่อให้  
 ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมด้านการจัดงานมหกรรมนานาชาติ  
 และเมกะอีเวนต์ มีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ 1) กลยุทธ์การ  
 ดึงงาน (Win) โดยจะเร่งประมูลสิทธิ์การจัดงาน และ  
 เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติผ่านการจัดงานมหกรรม  
 นานาชาติและเมกะอีเวนต์ 2) กลยุทธ์การส่งเสริม  
 (Promote) เน้นการประชาสัมพันธ์ประเทศไทยในฐานะ  
 จุดหมายของการจัดงานมหกรรมนานาชาติและเมกะ  
 อีเวนต์ผ่านสื่อต่างประเทศ เช่น การจัดกิจกรรมโรดโชว์  
 เพื่อโปรโมทประเทศไทยในตลาดสำคัญในยุโรป เช่น  
 สหราชอาณาจักร ซึ่งเป็นตลาดผู้จัดงานสำคัญระดับโลก  
 ส่วนตลาดเอเชีย อาทิ ประเทศญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ และ  
 ประเทศออสเตรเลีย อันเป็นประเทศที่มีวิวัฒนาการ  
 ของการจัดงานระดับโลกอย่างชัดเจน อีกทั้งยังเป็น  
 ประเทศเจ้าภาพจัดงานสำคัญระดับโลกมากมาย 3) กลยุทธ์การพัฒนา (Develop) ยกระดับงาน  
 มหกรรมนานาชาติในประเทศให้เป็นงานระดับภูมิภาค  
 และระดับโลกพร้อมพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ  
 ภาครัฐและเอกชนจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อ  
 ตอกย้ำบทบาทของสสป. ในการส่งเสริมการจัดงาน  
 ในทุกขั้นตอนเพื่อให้ไทยได้รับโอกาสการเป็นเจ้าภาพ  
 งานระดับโลกควบคู่ไปกับการสนับสนุนด้านการตลาด  
 ในต่างประเทศและการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ เพื่อ  
 ส่งเสริมภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประเทศ“

ทั้งนี้เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สสป. ได้  
 ดำเนินงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานภาคีหลัก  
 โดยในเบื้องต้นได้เสนอกรอบการทำงานทิศทางกลยุทธ์  
 ครอบคลุมใน 5 มิติ ได้แก่ 1) จำนวนและคุณภาพของ  
 นักเดินทางต่างชาติ 2) เนื้อหาและคุณภาพการจัดงาน  
 3) บูรณาการความร่วมมือภาครัฐ 4) บูรณาการด้าน

การตลาดเชิงรุก 5) การจัดทำข้อมูลเชิงลึก Intelligence  
 Report ของอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนาฐานข้อมูล  
 อุตสาหกรรม“ โดยได้มีกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะ  
 ด้วยการอบรมเรื่อง Management MICE Training +  
 Workshop, Tailor-made for MICE Industry, MICE  
 Education, Exhibition Management Degree  
 (EMD) และ TICA/TEA Association Support

จากผลการการจัดสนทนากลุ่ม พบว่า จุดอ่อน  
 ของนโยบายเป็นเรื่อง การตอบสนองความหลากหลาย  
 และความเหลื่อมล้ำของภาคเอกชนที่ไม่ทั่วถึง และ  
 อุปสรรคที่สำคัญคือ การพัฒนาบริษัท หรือบุคลากร  
 ด้านการบริการจัดงานให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับ  
 ความต้องการของลูกค้า อย่างเท่าเทียมกันในทุกบริษัท

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องนโยบายการพัฒนาสมรรถนะ  
 ผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน สามารถนำผลการวิจัย  
 มาอภิปราย ซึ่งสามารถแยกประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

### 1. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหาร กิจการ การบริการจัดงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า สมรรถนะหลัก  
 ของผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน คือ การพัฒนา  
 การจัดงานอีเวนต์ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ตามความ  
 ต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Heskett  
 (2014) ที่ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้าง  
 ความพึงพอใจภายในองค์กร และความพึงพอใจ  
 ภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจร  
 ของความสำเร็จในงานบริการ” บริการที่ดีมีคุณภาพ  
 ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ  
 ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ และมีรายได้ที่ดี  
 เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับ  
 ผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึก  
 พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษากิจการ  
 ไว้เป็นการลดสถานการณ์การลาออกหรือเปลี่ยนงานของ  
 พนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และ



สามารถตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้าได้ ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของ กิจกรรมบริการดังกล่าว เช่นเดียวกับ อารมณ ภูววิทยาพันธุ์ (2548) ได้กล่าวถึง การประเมินหาช่องว่างของผลการปฏิบัติงาน (Performance Gap) เน้นนอนว่องการทุกแห่งย่อมต้องการ และสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทำงานอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสิ่งนี้เองจึงเป็นคำถามที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การว่า “จะรู้ได้อย่างไรว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการแล้วหรือยัง” จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในทุกหน่วยงานที่จะต้องประเมิน วิเคราะห์หาช่องว่างของผลงานที่เกิดขึ้น (Performance Gap) เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน (Present Result) กับผลงานที่หน่วยงานต้องการ และคาดหวังว่าควรจะเกิดขึ้น (Expected Result) และยิ่งสอดคล้องกับ บดี ตรีสุคนธ์ (2555) ได้กล่าวถึงการพัฒนาพนักงาน จึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการนำสมรรถนะการทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อตอบสนองเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ และความก้าวหน้าของแต่ละบุคคล ซึ่งสนับสนุนการศึกษาวิจัยของ Ozcelik and Ferman (2006) ศึกษาสมรรถนะที่เป็นส่วนหนึ่งในการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล : ผลลัพธ์ และความสำคัญในการทำงานในประเทศตุรกี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบจุดหมายของสมรรถนะ ที่มีส่วนในการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management: HRM) ในองค์กร สิ่งที่ค้นพบในการศึกษาครั้งนี้มีสิ่งที่ท้าทายเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างของบุคคล และความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละท้องถิ่น และประเทศ อย่างไรก็ตาม หากมีการจัดการที่เหมาะสม สมรรถนะก็สามารถสร้างเสริมงาน และมีการพัฒนาจนสามารถบรรลุได้ทั้งความต้องการขององค์กร และบุคคล

2. แนวนโยบายการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหาร  
กิจการการบริการจัดงาน

จากผลการศึกษาแนวนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาประเทศของไไทย นับตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1 จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์เงื่อนไข และการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาเป็นบูรณาการแบบองค์รวม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุล และยั่งยืน โดยนำทุนของประเทศที่มีศักยภาพมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการ และเกื้อกูลกัน พร้อมทั้งเสริมสร้างให้แข็งแกร่ง เพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศที่สำคัญ ได้แก่ การเสริมสร้างทุนสังคม (ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนทางวัฒนธรรม) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน และสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพ สำหรับการเสริมสร้างทุนเศรษฐกิจ (ทุนกายภาพ ทุนทางการเงิน) มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้เข้มแข็ง โดยใช้ภูมิปัญญา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างการค้าและการลงทุนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดภายในประเทศ และต่างประเทศ ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงต้อนรับสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) นั้น ประเทศไทยถือเป็นผู้ริเริ่ม และผู้นำในบทบาทของอาเซียนในด้านต่าง ๆ รวมถึงการริเริ่มผลักดันให้เกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ขึ้น โดยทุก ๆ รัฐบาลที่ผ่านมาได้ดำเนินนโยบายที่สนับสนุนกิจกรรมของอาเซียนมาโดยตลอด ล่าสุดในการแถลงนโยบายของรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ต่อรัฐสภา

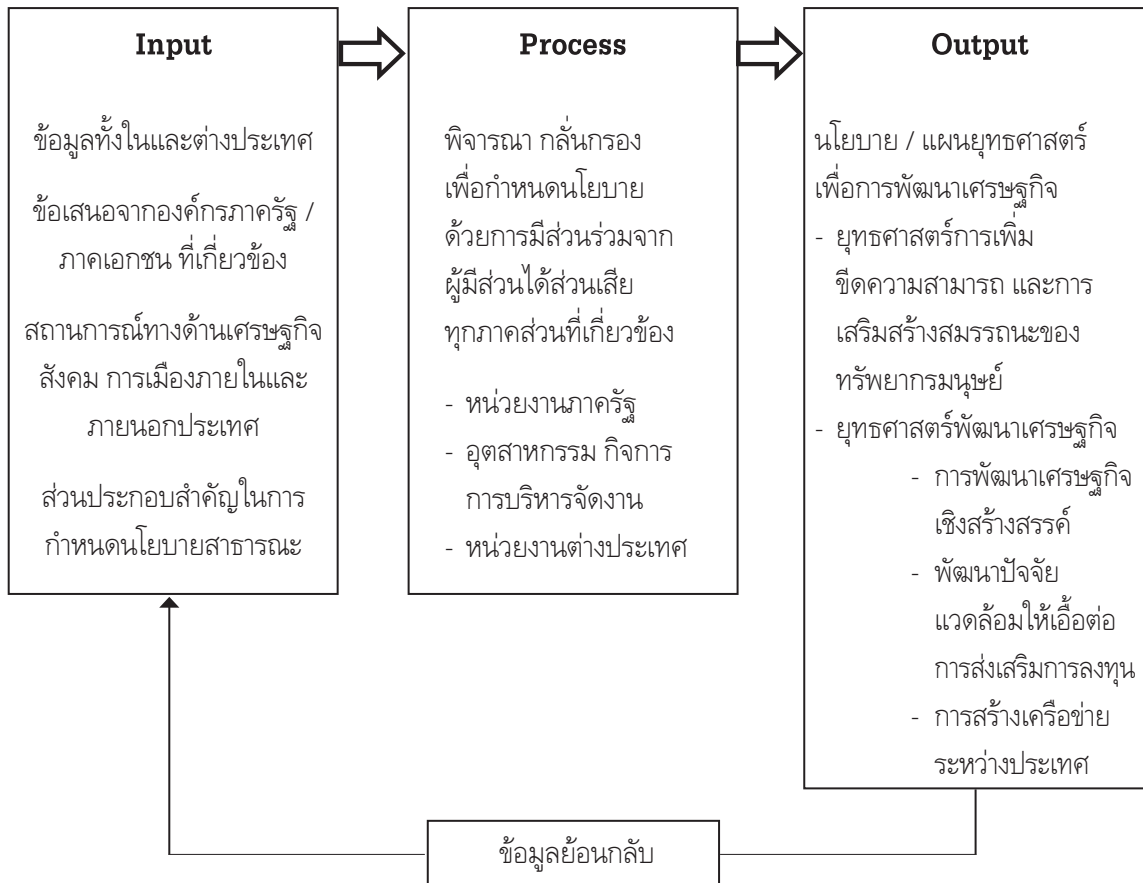
เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 ได้แถลงนโยบายหลัก 3 ข้อ ได้แก่ (1) นำพาประเทศเข้าสู่ความเข้มแข็งสมดุล (2) การนำพาประเทศเข้าสู่สังคมปรองดองบนพื้นฐานของหลักนิติธรรมที่เท่าเทียมกัน และ (3) นำพาประเทศเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 จะเห็นได้ว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 โดยจัดให้เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการสนับสนุน อย่างเต็มรูปแบบ จึงพบว่าในปัจจุบัน หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน ทุกภาคส่วน ทุกองค์กร ต่างมีความตื่นตัวเพื่อหาความรู้ ความเข้าใจ และสำรวจตนเองเพื่อนำไปสู่การเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กระแสความตื่นตัวในครั้งนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องยาวนานไปจนกว่าจะสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ และสอดคล้องกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. มีจุดแข็งทางด้านนโยบาย คือ มีความชัดเจนในความต้องการที่จะร่วมมือกับภาคเอกชน และแผนการสนับสนุนภาคเอกชนให้มีความแข็งแกร่งธุรกิจบริการจัดงาน อย่างเป็นรูปธรรมจากยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐานอุตสาหกรรมแม่ข่ายที่ 4.1 เพิ่มขีดความสามารถ และศักยภาพขององค์กร และผู้ประกอบการ ให้เป็นที่ยอมรับระดับสากล และยังมีวัตถุประสงค์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านการพัฒนาบุคลากร ระบบฐานข้อมูล การกำหนดมาตรฐาน และการปรับปรุงกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติ ระบุไว้ในเอกสาร White Paper เจตนารมณ์ร่วมของกรมพัฒนาอุตสาหกรรมแม่ข่ายไทย 2553

แนวทางกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการบริการจัดงาน พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมานาชาโลก (The World Bank) ได้ยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจ

ของประเทศไทย จากประเทศที่มีรายได้ระดับปานกลางขั้นต่ำ (Lower Middle-Income Country) ขึ้นมาเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับปานกลางขั้นสูง (Upper Middle-Income Country) การยกระดับฐานะดังกล่าวในแง่หนึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาในอดีต ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของผลผลิตมวลรวม หรือ จีดีพี (Gross Domestic Product, GDP) ในระยะเวลากว่า 50 ปีที่ผ่านมาเฉลี่ยอยู่ที่ระดับร้อยละ 6.2 ต่อปี (พ.ศ. 2504-2552) หรือการที่คนไทยได้หลุดพ้นจากความยากจนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70-80 ของคนทั้งประเทศ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ความได้เปรียบทางด้านต้นทุนแรงงานซึ่งประเทศเคยมีความได้เปรียบ จะเริ่มลดลง เนื่องจากต้นทุนแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องหารูปแบบการพัฒนาประเทศแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการพัฒนาของประเทศ ณ ปัจจุบัน และเป็นฐานในการพัฒนาต่อไปในอนาคต โดยจะต้องหันมาพึ่งการผลิต ที่เน้นปัจจัยทุน และเทคโนโลยีเป็นหลักมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องไม่ง่าย เนื่องจากประเทศมีการพัฒนาอยู่ในระดับรายได้ปานกลางอย่างไทยนั้น ต้นทุนทางด้านแรงงานมักจะสูงกว่าประเทศที่ระดับการพัฒนาต่อยกว่า ในขณะที่เดียวกันก็ยังไม่มีการแข่งขัน หรือมีความชำนาญเพียงพอในการแข่งขันกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ในกิจกรรมการผลิตที่เน้นปัจจัยทุน และเทคโนโลยีเป็นหลัก ความเสียเปรียบทั้งสองด้านนี้เองที่ทำให้ประเทศหลาย ๆ ประเทศที่พัฒนาขึ้นมาถึงระดับรายได้ปานกลางแล้ว กลับไม่สามารถที่จะผลักดันเศรษฐกิจของประเทศต่อไปเจริญเติบโตได้ ตามความคิดเห็นของ นณริฏ พิศลยบุตร (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2556) โดยสามารถสรุปรูปแบบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกิจการบริการจัดงาน ได้ดังภาพที่ 2





ภาพที่ 2 รูปแบบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกิจการการบริการจัดงาน

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ และการเสริมสร้างสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ แผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง แผนการพัฒนากำลังคน คุณภาพ เพื่อให้เพียงพอสำหรับนำการเปลี่ยนแปลง แผนการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแผนพัฒนาความเป็นมืออาชีพในกิจการการบริการจัดงาน โดยภาครัฐควรจะทำแผนพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการ การบริการจัดงาน โดยสร้างให้เป็นมาตรฐานวิชาชีพที่จะต้องผ่านการเรียนการอบรมพัฒนา จนกลายเป็นไ้รับรองมาตรฐานวิชาชีพ เช่นเดียวกับ

อาชีพ วิศวกร แพทย์ นักกฎหมาย สถาปนิก ฯลฯ ด้วยการพัฒนาหลักสูตรในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเพิ่มเติมเนื้อหาตามสมรรถนะที่มีความจำเป็น ตลอดจนสมรรถนะพื้นฐาน เพื่อให้บุคลากรมีทักษะทั้งความรู้และความสามารถ ตลอดจนได้รับใบรับรองด้านวิชาชีพ ด้วยการผ่านกระบวนการทดสอบทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในการดำเนินการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารกิจการการบริการจัดงาน สามารถแบ่งออกเป็น มิติภายใน และมิติภายนอก ดังนี้

มิติภายใน: สร้างความเข้มแข็งภายในภาคธุรกิจ เช่น สมรรถนะด้านภาษา การสื่อสาร และการทำงานข้ามวัฒนธรรม การเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการ  
บนฐานความเป็นไทย สร้างนวัตกรรม และต่อยอด  
องค์ความรู้

มิติภายนอก: สร้างความเข้มแข็งของกลไก  
การขับเคลื่อนพัฒนาชาติ เช่น การบูรณาการนโยบาย  
และยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติ  
การปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ผู้คุมกฎ ส่งเสริมสร้าง  
บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการความสะอาด การเป็นผู้นำ  
การเปลี่ยนแปลง ด้วยการเสริมสร้างเครือข่าย และ  
บูรณาการความร่วมมือภายในภาครัฐระหว่างภาครัฐและ  
ภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ในขณะเดียวกัน  
สิ่งที่รัฐไม่สามารถละเลยได้ เมื่อมีการพัฒนายุทธศาสตร์  
ด้านทรัพยากรมนุษย์แล้ว สิ่งที่รัฐควรจะต้องให้ความสำคัญ  
เป็นอย่างยิ่งคือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา  
เศรษฐกิจ ได้แก่ (1) การพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์  
ทั้งนี้เพราะ เศรษฐกิจที่เน้นวัตถุ และประสิทธิภาพ  
ในการผลิตได้เดินมาถึงทางตันแล้ว เพราะความฉลาด  
และการแข่งขันอันดุเดือดได้สร้างสิ่งอำนวยความสะดวก  
ให้กับมนุษยชาติด้วยคุณภาพ และความหลากหลาย  
ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกวัน “เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative  
Economy)” จึงได้กลายเป็นวาระแห่งชาติของประเทศ  
ชั้นนำ เพื่อเร่งเข้ายึดครองตลาดแห่งความสร้างสรรค์  
ที่ยังเปิดกว้าง และเต็มไปด้วยโอกาส เกาหลีใต้เป็น  
ตัวอย่างของประเทศที่รู้จักใช้แนวความคิด Creative  
Economy (CE) ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง (2) พัฒนา  
ปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการส่งเสริมการลงทุนกิจการ  
การบริการจัดจนาภายในประเทศ การดึงดูดการลงทุนจาก  
ต่างประเทศ ตลอดจนการลงทุนในต่างประเทศ และ  
เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน (3) การสร้าง  
เครือข่ายระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทาง  
และสร้างความแข็งแกร่งให้เกิดกับกิจการ การบริการ  
จัดงาน (Event Organizer) ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะ  
ดังกล่าว ไม่เพียงแต่การฝึกอบรม แต่สามารถพัฒนา  
ขีดความสามารถดังกล่าวด้วยการ Learning by Doing  
หรือ On-The-Job Training ตลอดจนการศึกษา

ดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี เป็นต้น  
โดยสามารถสรุปรูปแบบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง  
กับการพัฒนาผู้บริหารกิจการ การบริหารจัดการงาน อย่างไร  
ก็ตามนอกเหนือจากนั้นมุมมองหลักที่เกี่ยวข้องกับ  
สมรรถนะในการส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการ  
ดำเนินการและส่งผลต่อองค์กรในการขับเคลื่อนไปสู่  
เป้าหมายภาพใหญ่ขององค์กรและของประเทศ จะต้อง  
ประกอบไปด้วยสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ 1) Hard  
Skill หรือที่เรียกทั่วไปว่าสมรรถนะด้านเก่งงาน (Work  
Related Competency) เนื่องจากเป็นสมรรถนะหลัก  
ในการดำเนินงาน เช่น ความรู้ด้านบัญชี การเงินสำหรับ  
พนักงานบัญชี เป็นต้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้อง  
อบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานเสริมสร้างแนวคิดใหม่  
เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) Soft  
Skill หรือที่เรียกทั่วไปว่าสมรรถนะด้านเก่งคน (People  
Management Competency) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้อง  
อันจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น  
เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับ  
ผู้อื่น เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินกิจการ การบริหาร  
จัดงานจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม (Teamwork)  
ดังนั้นทักษะสมรรถนะด้านการบริหารจัดการจึงมีความ  
สำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็น ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ  
การแก้ไขปัญหาและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมี  
สถาบันและหลักสูตรส่งเสริม และพัฒนาบุคลิกภาพ  
ต่าง ๆ รวมถึงแนวคิดการทำงาน และการบริหารจัดการ  
เป็นต้น 3) Communication Skills หรือทักษะใน  
ด้านการสื่อสาร ไม่เพียงแต่ด้านภาษาเท่านั้น แต่ยัง  
หมายรวมถึง สมรรถนะในการสื่อสารหรือติดต่อ  
ประสานงาน ด้วยการสื่อสารที่ง่าย และสามารถสื่อ  
ถึงผู้รับได้อย่างมีสาระและได้ใจความ

## 2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

ในช่วงที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ข้อตกลง การเปิด  
การค้าเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียน หรือ ประชาคม  
เศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community:  
AEC) ในปี พ.ศ.2558 การเปิดเสรี ด้านการลงทุน

เป็นการกำหนดให้ประเทศต่าง ๆ ยอมเปิดรับการลงทุนจากประเทศอื่นในอาเซียน ได้มากถึง 70% สำหรับในประเทศที่แต่เดิมเปิดรับการลงทุนในระดับต่ำอาจต้องปรับตัวบ้าง แต่ขึ้นอยู่กับว่าเป็นธุรกิจด้านที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศเพียงใด เพื่อสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนที่มีศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรในทุกภาคส่วนเศรษฐกิจเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากลยกระดับทักษะฝีมือแรงงาน กำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐานของคุณภาพสินค้าและบริการ ที่เป็นการป้องกันสินค้าและบริการนำเข้าที่ไม่ได้คุณภาพทั้งในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน จึงต้องอาศัยการพัฒนาจากภาคเอกชน และความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน และรัฐ ตลอดจนการสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น

สมรรถนะที่จะขับเคลื่อนขับเคลื่อนให้ห้องการค้าประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจนั้น จะต้องอาศัยการทำงานจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน

ที่ทำหน้าที่ในการพบลูกค้า หรือ Front Office และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือ Back Office ดังนั้นหน่วยงานที่จะต้องพบลูกค้านั้นถือเป็นประการด้านแรกในการสร้างโอกาสให้เกิดกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานขาย ฝ่ายนักคิด (Creative) เป็นต้น ดังนั้นแล้ว สมรรถนะที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาเพื่อให้เกิดเป็นสมรรถนะหลัก คือ ความสามารถด้านทักษะ และความสามารถในการแสดงออก ความสามารถด้านความรู้ และทักษะในการทำงาน ความสามารถหลักของตัวบุคคล และค่านิยมหลัก และความเชื่อ แม้ว่าภาครัฐจะมีแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ แต่เนื่องจากงบประมาณ และเป็นทักษะที่ต้องอาศัยระยะเวลาเป็นอย่างมาก ดังนั้น ภาคเอกชนซึ่งมีงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาด้านภาษาวิชาชีพ เพื่อให้สมรรถนะดังกล่าวได้ถูกพัฒนาตรงตามลักษณะงานที่จำเป็น เช่น ภาคเอกชนให้การสนับสนุนงบประมาณบางส่วนพร้อมกำหนดหลักสูตรทางด้านภาษาเชิงธุรกิจ การจัดการบริหารจัดการงาน เป็นต้น



### บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ. (2556). **เอกชนชี้ไทยไร้ขีดความสามารถหวั่นเสียเปรียบเปิดเสรีบริการอาเซียน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ.
- จะเด็ด เปาโสภา และมนตรี พรหมเพชร. (2548). **การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- จุมพล หนีมพานิช. (2552). **การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543). **Competency-based Human Resource Management**. กรุงเทพฯ: วารสารการบริหารคน.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์. (2551). **Training Roadmap ตาม Competency เขากำลังทำอะไร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ส.ส.ท.
- ธวัชวรรณ กนิษฐพงศ์. (2553). **ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย และความท้าทายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: วารสารบริหารธุรกิจนิด้า.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2551). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิทยา จันทรศิริ. (2551). **การพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เวย์ออฟไลฟ์. (2556). **การจัดการงานกิจกรรม**. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2556 จาก <http://www.wayoflife.co.th/th/service>.
- สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2549). **นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ เสมาธรรม.
- สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน. (2557). **ดัชนีขีดความสามารถในการแข่งขัน : ไอเอ็มดี (IMD) ปี 2014**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2551). **การกำหนดมาตรฐานโดยการวิเคราะห์หน้าที่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานกองทุนส่งเสริมการทาสวนยาง. (2555). **การประเมินช่องว่างความสามารถ**. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 จาก [co.th/index.php?option=com](http://co.th/index.php?option=com).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2545). **การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ออกาไนเซอร์. (2554). **บทบาทของออร์กาไนเซอร์**. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2556 จาก <http://WWW.thaiaec.com/.ACCC's>.
- ออกาไนแอนด์โมเดลเจเนซีส. (2552). **เทคนิคการจัดอีเว้นท์ที่ดีสำหรับผู้จัดงาน**. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2556 จาก <http://www.risingcreation.net>.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). **การประเมินหาช่องว่างของผลการปฏิบัติงาน (Performance Gap)**. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 จาก <http://www.hrcenter.co.th/index.php?module>.

- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). **การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : วารสารบริหารคน.
- ACCC's Essential Employability. (2003). **Skills Project-Phase**. I Progress as of November 2003.
- Boyatzis, R.E. (1982). **The Competency Manager**. AGPS: Canb
- Boam, R. and Sparrow, P. (1992). **Designing and Achieving Competency**. McGraw-Hill, Reading.
- Prahalad, C.K. and Hamel, G. (1990). **The Core Competence of The Corporation**. Harvard: Business Review.
- Rylatt A. & Lohan K. (1995). **Creating Training miracles**. Sydney: Prentice Hall.
- Huang Chung-Kai. (2010). **Incorporating Competency-based Blended Learning into a Chinese Language Classroom: A Web 2.0 Drupal Module Design**. International Journal on E-Learning. [serial online] 2010.
- OECD. (2000). **The INES Compendium**, Contributions from the INES Networks and Working Groups. Fourth General Assembly of the OECD Education Indicators Programme, 11-13 September. Tokyo.
- Ozcelik, G. and M. Ferman. (2006). **Competency Approach to Human Resource Management: Outcome and Contributions in a Turkish Cultural Context**, Human Resource Development Review. Thousand Oaks: March.
- Laswell, Harold D. and Kaplan, Abraham. (1970). **Power and Society**. New Haven: Yale University Press.
- McClelland, D. C. (1975). **Testing for competence rather than for "intelligence"**. American Psychologist.
- Nizam Hairul Ismail , Mahmoud Suhail Al-Zoubi, Bani Majdoleen Abdel Rahman and Mohammad Ahmad Al-Shabatat. (2009). **"Competency Based Teacher Education (CBTE): A Training Module for Improving Knowledge Competencies for Resource Room Teachers in Jordan**. European Journal of Social Sciences. [serial online].
- Stoof, A., Martens, R. L., Van Merriënboer, J.J.G., & Bastiaens, T. J. (2002). **The boundary approach of competence: A constructivist aid for understanding and using the concept of competence**. Human Resource Development Review, 1, 345-365.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). **Competence at work: Model for superior performance**. Wiley, New York.