

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรเพื่อรองรับธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่

The Development of Training Course for Developmental Core Competency and Functional Competency for Supporting the Meeting Incentive Convention and Exhibition (MICE) Business in Chiang Mai Province

มยุรี สมบูรณ์¹

Mayuree Somboon

E-mail: Nuchmayuree001@gmail.com

บงกชมาศ เอกเอี่ยม²

Bongkochmas Ek-lem

เฉลิมชัย ปัญญาดี²

Chalermchai Panyadee

อนุรักษ์ ปัญญาณวัฒน์³

Anurak Panyanuwat

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและหาช่องว่างสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ที่เหมาะสมกับบุคลากรธุรกิจไมซ์ (MICE) ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างสมรรถนะ 3) ประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน พื้นที่วิจัย คือ สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาท่องเที่ยวและการโรงแรม ชั้นปีที่ 3 ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 255 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง 2) กลุ่มตัวอย่างทดลองในการพัฒนา จำนวน 48 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบความสมัครใจ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม แบบทดสอบ และการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t test และการเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะที่เหมาะสมในการจัดการธุรกิจไมซ์ (MICE) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 15 สมรรถนะเช่น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน และสมรรถนะตามหน้าที่ 9 สมรรถนะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุม การจัดแสดงสินค้า เป็นต้น และพบว่าต้องเร่งพัฒนา 8 สมรรถนะหลักและ 5 สมรรถนะตามหน้าที่ จากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล 2) นำหลักสูตรการฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledges) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะ (Attributes) ภาควิชาใช้เวลา 4 วัน วันละ 6 ชั่วโมงรวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติจากการปฏิบัติงานจริงจำนวน 26 ชั่วโมง สำหรับงานระดับภูมิภาค 50 ชั่วโมง และระดับนานาชาติ 70 ชั่วโมงดำเนินการฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง 3) ผลประเมินหลักสูตรฝึกอบรม พบว่าผลประเมินคะแนนทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับหลังการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง 48 คนอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตร, ธุรกิจการจัดประชุม, การท่องเที่ยว, การแสดงสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

³ อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

The objectives of this research were 1) to study and find the gap of a core competency and functional competency which are suited for MICE business in Chiang Mai 2) to develop the training courses for reducing the gap of a competency 3) to estimate the training courses. This research is mixed methods research which the data are collected from the universities and colleges in Chiang Mai. The samples are of (1) 255 students of Tourism and Hospitality Management, 3rd year, selected by choosing, and (2) 48 volunteers chosen for testing. The tools used in this research consisted of 3 types: questionnaires, testing forms, and interview forms. The data were analyzed by using statistics, such as mean, standard deviation, t-test statistic, and descriptive writing.

The results are as follows. 1) Appropriate competencies for MICE business management in Chiang Mai were made of 15 core competencies i.e. knowledge about customers, clear communication skill, and 9 functional competencies i.e. knowledge about organizing the meeting and exhibition design, etc. In this case, 8 core competencies and 5 functional competencies have to grow developed swiftly, by sorting the important information. 2) The training courses including of 3 types: knowledges, skills, and attributes were used for training the students. The theoretical training was taught in class for 24 hours totally 4 days and 6 hours. The Practical training was for 26 hours, whereas the regional field was for 50 hours and the international field was for 70 hours. These training causes were used with the samples of this research. 3) The statistical evaluation of the causes was found that the test score after training was higher than before training which was from 48 samples at 0.05.

Keywords: Development of the training course, Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจการจัดประชุม การประชุมนานาชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้าหรือเรียกย่อ ๆ ว่า ไมซ์ (MICE) Meeting, Incentive, Convention, Exhibition เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเจริญเติบโตสูงมากของประเทศไทย มีส่วนสำคัญต่อมูลค่าโดยรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน เป็นธุรกิจใหม่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยธุรกิจกลุ่มนี้มีรายได้ที่สูงกว่ารายได้จากการท่องเที่ยวธรรมดาถึง 2 - 6 เท่า ขึ้นกับแต่ละประเภทของการจัดงาน จากผลการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (2561) สรุปสถิติภาพรวมของอุตสาหกรรมไมซ์มีแนวโน้มเติบโตทุกปี และล่าสุดปีงบประมาณ 2561 ที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ รวม 34,267,307 ราย สร้างรายได้ให้ประเทศไทย รวม 212,924 ล้านบาท นักเดินทางจากต่างประเทศทั้งสิ้น 1,255,985 ราย เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 19.85 ก่อให้เกิดรายได้จากการใช้จ่าย 95,623 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโต ร้อยละ 8.10

เนื่องจากธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงภาคการผลิตและการบริการเข้าด้วยกัน เช่น สถานที่จัดประชุม โรงแรม ที่พัก บริษัทนำเที่ยว ร้านค้าของที่ระลึก ร้านอาหาร สายการบิน สถานที่ท่องเที่ยว การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารโทรคมนาคม การเกษตร ฯลฯ พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มไมซ์ (MICE) เป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพ (Quality Visitor) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนสูงกว่านักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วไป ประมาณ 6 เท่า จึงทำให้เกิดแรงผลักดันของรัฐบาลต่าง ๆ ในการก่อสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าตามจังหวัดต่าง ๆ นายธนาธิบดิ์ สุภาแสน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) กล่าวว่า จังหวัดเชียงใหม่เป็นอีกเมืองที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อม ไม่ว่าจะเป็นที่พัก ศูนย์ประชุม แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ธรรมชาติ และมีศักยภาพที่จะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่ทั้งเมืองเชียงใหม่

และจังหวัดใกล้เคียงได้เป็นอย่างดีโดยผ่านการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) โดยในปี 2556 ที่ผ่านมานั้นรัฐบาลกำหนดให้เชียงใหม่เป็น “ปีแห่งไมซ์ ของจังหวัดเชียงใหม่” ได้มีการพัฒนาเชียงใหม่ให้เป็นจุดหมายปลายทางแห่งไมซ์-นครชีวิตและความหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภวรรณ ตีระรัตน์ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 30 มิถุนายน 2556) กล่าวว่าสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB (สสพ.) ได้ลงนามความร่วมมือกับจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่ในปี พ.ศ.2552 เพื่อส่งเสริมให้จังหวัดเชียงใหม่เป็น “นครแห่งไมซ์” นับแต่นั้นเป็นต้นมาธุรกิจไมซ์ในประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่องจากจุดศูนย์กลางกรุงเทพมหานครออกสู่ภูมิภาคมาจนถึงปัจจุบันนี้

เนื่องจากธุรกิจไมซ์ (MICE) เป็นธุรกิจที่ใหม่ในวงการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาของเมืองรองมาจากเมืองหลวงคือกรุงเทพมหานคร มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในส่วนของการบริการคมนาคม ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สสพ. จึงประกาศให้เชียงใหม่เป็นหนึ่งใน 5 จังหวัดที่เป็น “ไมซ์ซิตี้ (MICE city) 5 จังหวัด” ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น ภูเก็ต พัทยา (ชัตติยา กลัญทกะปรกรณ์, 2557, น. 402 ; ปิณฑนา ชมพูพันธ์, 2551, น. 143 ; สุธิดา สุวรรณกันธา, 2554, น. 100 ; สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2560, น. 5-2) ได้มีความเห็นสอดคล้องกันว่า จุดอ่อนหรือปัญหาของอุตสาหกรรมนี้คือขาดบุคลากรที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมในการรองรับ อีกทั้งขาดความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจนี้ ผู้สอนก็ขาดประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง ขาดสถาบันกลางที่จะกำกับมาตรฐานคุณภาพ ขาดหลักสูตรและการอบรมนอกเวลาปกติ ขาดหลักสูตรใหม่ ๆ ที่ต้องตามให้ทันการพัฒนาในภาคเอกชน จึงต้องมีการพัฒนาหลักสูตรไมซ์ที่เหมาะสมกับจังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำไปปรับใช้ในหลักสูตรในสถาบันการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของตลาดไมซ์ (MICE) ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการรองรับความเจริญเติบโตในธุรกิจไมซ์ (MICE) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผู้วิจัยที่ต้องการจะพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา เพื่อเป็นการวางรากฐานความรู้ความเข้าใจของธุรกิจไมซ์ (MICE) นี้ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งอันจะนำพาจังหวัดเชียงใหม่ไปสู่การเป็น Hub of MICE ที่มีประสิทธิภาพในภูมิภาคนี้ต่อไป เนื่องจากธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจที่มีการใช้บุคลากรไม่คงที่ในแต่ละงาน บางงานเป็นงานเล็ก บางงานเป็นงานใหญ่ หรือนานาชาติ ไม่ได้มีงานที่เป็นลักษณะเดียวกันทุกงาน ทุกวัน โดยเฉพาะงานนานาชาติมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญสูง ความต้องการบุคลากรในการบริการมีจำนวนมากตามลักษณะของงานแต่ละครั้ง ปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับงานจึงเป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่ง ดังนั้นงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยนำร่องในการเตรียมบุคลากรที่มีให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญเพื่อรองรับงานประชุมนานาชาติขนาดใหญ่ ซึ่งขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญที่เพียงพอในการรองรับการบริการ บทความวิจัยนี้ จะนำเสนอช่องว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ พร้อมพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างของสมรรถนะ และประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะก่อประโยชน์ทางวิชาการคือได้โครงสร้างหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์เชิงนโยบายในด้านการนำหลักสูตรไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อการเตรียมรองรับกับการใช้งานได้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและหาช่องว่างสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ที่เหมาะสมกับบุคลากรธุรกิจไมซ์ (MICE) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
3. ประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพมีขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอนรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระดับอุดมศึกษา ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 7 สถาบันจำนวน 703 คน และกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน ด้วยตารางของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยรายการสมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ผู้วิจัยอ้างอิงและปรับปรุงจากหนังสือ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) (กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ, 2557, น. 38-41) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ว่าสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ดังกล่าวมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับที่จะใช้กับจังหวัดเชียงใหม่อย่างน้อยเพียงใด โดยมีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ด้วยวิธีการใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) IOC ได้รายการของสมรรถนะหลัก จำนวน 15 ตัว และสมรรถนะตามหน้าที่จำนวน 9 ตัวที่ผู้เชี่ยวชาญได้มีการพิจารณาตามขั้นตอนของการวิจัยแล้ว และช่องว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสำรวจสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวัง ข้อคำถามเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบบสอบถามแต่ละข้อนี้มีความเที่ยงตรง คือ มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนักศึกษาได้ค่า 0.986 โดยใช้สูตร Cronbachs Alpha ค่าที่ยอมรับได้คือ 0.80 นำผลการสำรวจที่ได้มาประเมินช่องว่างของสมรรถนะ โดยการจัดลำดับความสำคัญข้อมูล Priority Needs Index (PNI) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่

ขั้นตอนที่ 2 นำลำดับความสำคัญของข้อมูล PNI ที่เป็นช่องว่างของสมรรถนะ ตามขั้นตอนที่ 1 มาเรียงลำดับตามค่า PNI มากสุดไปหาน้อยที่สุด นำไปสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะจากทีมวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพนี้และผู้วิจัยจำนวน 6 คนตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง จำนวน 48 คนที่สมัครใจมาร่วมเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น และใช้แบบทดสอบก่อนและหลังการเข้าฝึกอบรม (The one group Pre-Test and Post-Test design) เพื่อวัดการพัฒนาสมรรถนะและช่องว่างสมรรถนะลดลง การฝึกอบรมใช้เวลา 4 วัน รวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมงในภาคทฤษฎี สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t test และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติจากการปฏิบัติงานจริง จำนวน 26 ชั่วโมงสำหรับงานภูมิภาค และ 46 ชั่วโมงสำหรับงานนานาชาติ การประเมินภาคปฏิบัติจากแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างจากวิทยากร และทีมพี่เลี้ยง

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรเพื่อรองรับธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพบว่ารายการสมรรถนะที่เหมาะสมกับบุคลากรที่จะมาทำงานในธุรกิจไมซ์ (MICE) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 15 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) จำนวน 9 สมรรถนะ ตามตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับตามความสำคัญของข้อมูล สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ (n=255)

สมรรถนะหลัก (Core Competency)	ปัจจุบัน		คาดหวัง		PNI
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
ด้านความรู้ (Knowledges)					
1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านคุณลักษณะ ต้นทุนและการมีไว้ใช้	2.93	0.61	4.02	0.99	0.37
2. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการเป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลักและกระบวนการตัดสินใจ	2.55	0.62	4.08	0.95	0.60*

สมรรถนะหลัก (Core Competency)	ปัจจุบัน		คาดหวัง		PNI
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
3. ความรู้เกี่ยวกับข่าวกรองทางการตลาด: แนวโน้มทางการตลาด และข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์และการแข่งขัน	2.47	0.79	4.14	0.92	0.68*
4. ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศ	2.72	0.71	4.05	0.96	0.49
ด้านทักษะ (Skills)					
5. ทักษะการคิดที่เป็นตรรกะ การทำความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ และการพิจารณา	2.67	0.68	4.10	0.98	0.53*
6. ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ	2.72	0.73	4.15	0.90	0.53*
7. ทักษะการวางแผน และทำงานเป็นทีม	2.82	0.71	4.07	0.91	0.44
8. ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจนและมีตรรกะ	2.64	0.75	4.05	0.95	0.53*
9. ทักษะต้นทุนกำไรเบื้องต้น	2.86	0.68	4.04	0.96	0.41
10. ทักษะการประสานงาน	2.95	0.67	4.10	0.95	0.39
ด้านคุณลักษณะ (Attributes)					
11. ความมีเกียรติในตนเอง	3.47	0.89	4.06	0.96	0.17
12. ทศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	3.82	0.98	4.04	0.89	0.06
13. ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด	3.14	0.68	4.06	1.00	0.29*
14. ความมีจิตบริการ	3.21	0.64	4.09	0.95	0.28*
15. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	3.09	0.64	4.05	1.00	0.31*
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency)	ปัจจุบัน		คาดหวัง		PNI
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
ด้านความรู้ (Kknowledges)					
1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการจัดประชุม การประชุมนานาชาติ ในประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน	2.93	0.68	4.08	0.96	0.39*
2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดโครงการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การวางแผน การปฏิบัติการข้อกำหนดด้านโลจิสติกส์ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยและความมั่นคง และการจัดการฝูงชน	3.69	0.89	4.08	0.80	0.10
3. ความรู้เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าหลากหลายประเภทแนวทางการจัดการงานปฏิบัติการและองค์ประกอบของงาน	2.97	0.63	4.18	0.83	0.41*
ด้านทักษะ (Skills)					
4. ความกล้าแสดงออกด้วยความสุภาพ	3.98	0.94	4.21	0.79	0.06
5. การหลีกเลี่ยงการตีดราคาระหว่างคู่แข่งเชิงธุรกิจ	3.29	0.57	4.16	0.78	0.26*
ด้านคุณลักษณะ (Attributes)					
6. สำนึกด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.87	0.93	4.13	0.82	0.07
ด้านคุณลักษณะ (Attributes)					
7. ความภาคภูมิใจในองค์กรวิชาชีพของตนเอง	3.17	0.73	4.15	0.78	0.31*
8. ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล	3.09	0.68	4.09	0.79	0.33*
9. เครือข่ายส่วนตัว และเครือข่ายทางวิชาชีพในอุตสาหกรรมจัดงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้า	3.45	0.74	4.02	0.78	0.16

*สมรรถนะที่จำเป็นเร่งด่วนในการนำมาพัฒนาเพื่อลดช่องว่าง

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ผลการตอบแบบสอบถามสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวังจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล (Priority Needs Index: PNI) เพื่อหาช่องว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะ

ตามหน้าที่ และเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลจากช่องว่างมากไปหาช่องว่างน้อยตามลำดับตามองค์ประกอบของสมรรถนะ(ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ผู้วิจัยพบว่าสมรรถนะที่ควรนำมาพัฒนาอย่างเร่งด่วนได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) 8 สมรรถนะที่จำเป็นต้องพัฒนามาก่อนจากทั้งหมด 15 สมรรถนะตามตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้ 1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการเป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลักและกระบวนการตัดสินใจ 2. ความรู้เกี่ยวกับข่าวกรองทางการตลาด: แนวโน้มทางการตลาดและข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์และการแข่งขัน 3. ทักษะการคิดที่เป็นตรรกะ การทำความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ และการพิจารณาที่เกี่ยวกับไมซ์ (MICE) 4. ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและมีตรรกะ 5. ทักษะการนำเสนอที่ชัดเจนและมีตรรกะ 6. คุณลักษณะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด 7. คุณลักษณะความความมีจิตบริการ 8. คุณลักษณะความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

2. สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) 5 รายการจากทั้งหมด 9 รายการตามตารางที่ 1 ดังนี้ 1. การจัดประชุม ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการจัดประชุม และการประชุมนานาชาติในประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มตลาด และการแข่งขัน 2. ความภาคภูมิใจในองค์กรวิชาชีพของตนเอง 3. การหลีกเลี่ยงการตำราคาระหว่างคู่แข่งเชิงธุรกิจ 4. ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล 5. ความรู้เกี่ยวกับงานนิทรรศการและงานแสดงสินค้าหลากหลายประเภท แนวทางการจัดการ งานปฏิบัติการ และองค์ประกอบของงาน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ ผู้วิจัยพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจากการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล (Priority Needs Index: PNI) เป็นช่องว่างสมรรถนะคือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 8 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) จำนวน 5 สมรรถนะ ที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน ตามผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 นำมาดำเนินการพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมตามสมรรถนะทั้งสอง ตามองค์ประกอบสมรรถนะแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะ (Attributes) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะจากตัวผู้วิจัยและทีมวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพนี้จำนวน 6 ท่านตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งการฝึกอบรมประกอบไปด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยการฝึกอบรมภาคทฤษฎีใช้เวลา 4 วัน วันละ 6 ชั่วโมงรวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติจากการปฏิบัติงานจริงจำนวน 26 ชั่วโมงสำหรับงานในระดับภูมิภาค และ 46 ชั่วโมงสำหรับงานนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมสำหรับงานระดับภูมิภาครวมทั้งสิ้น 50 ชั่วโมง และระดับนานาชาติรวมทั้งสิ้น 70 ชั่วโมง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมภาคทฤษฎีของผู้เข้าอบรมตารางที่ 2 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม (n=48)

การทดสอบ	($\bar{X}$)	S.D.	ความแตกต่างของข้อมูล ($\bar{D}$)	S.D.d	t	Sig.(1-tailed)
ก่อนฝึกอบรม	35.77	5.84	8.13	4.55	12.37	0.0000
หลังฝึกอบรม	43.90	3.78				

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมภาคทฤษฎีพบว่าการทดสอบก่อนและหลังรับการฝึกอบรมภาคทฤษฎีของกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 35.77 ($\bar{X}$ = 35.77) และ 43.90 ($\bar{X}$ = 35.77) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนการทดสอบระหว่างก่อนรับการฝึกอบรม และหลังรับการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรม พบว่าคะแนนทดสอบของผู้รับการฝึกอบรมหลังรับการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูงกว่าก่อนรับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 และการประเมินภาคปฏิบัติจากแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างจากวิทยากร และทีมที่เสี่ยงพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาสามารถทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบจากการปฏิบัติหน้างานจริงพบว่าผลการประเมินผลเป็นไปในทางบวกกับกลุ่มตัวอย่าง

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลผู้วิจัยอภิปรายผลตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก(Core Competency) ในการจัดการธุรกิจไมซ์ (MICE) ที่เหมาะสมกับจังหวัดเชียงใหม่ ตามผลการวิจัยประกอบด้วยสมรรถนะ (Competency) 3 ด้านรวม 15 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้านความรู้ 4 สมรรถนะ สมรรถนะด้านทักษะ 6 สมรรถนะ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ 5 สมรรถนะ และ สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ในการจัดการธุรกิจไมซ์ (MICE) ที่เหมาะสมกับจังหวัดเชียงใหม่ ตามหน้าที่ของ M-I-C-E รวม 9 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้าน การจัดการประชุม Meeting Convention 1 สมรรถนะ สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล Incentive 6 สมรรถนะ และสมรรถนะด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ Exhibition 2 สมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (McClelland, D. C., 1973, p. 3-4) เรื่อง Competency ว่า “IQ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงาน และความสำเร็จโดยรวม แต่ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานที่ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ที่ทำงานเก่งมิได้หมายถึง ผู้ที่เรียนเก่ง แต่ผู้ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้มี Competency และสอดคล้องกับอาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์ (2549, น. 23) กล่าวว่า ชีตความสามารถ หมายถึง ความสามารถ ศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การแสดงออกอันจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ซึ่งการกำหนดขีดความสามารถมองได้ 3 มิติ คือ ความรู้ (Knowledge : K) ทักษะ (Skill : S) และ คุณลักษณะ (Attributes : A) ทั้งนี้เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency model) สำหรับระบบราชการพลเรือนไทย ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วนคือ 1) สมรรถนะหลัก(Core competency) คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Function competency) คือ คุณลักษณะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) จะพบว่าช่องว่างสมรรถนะของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่เมื่อเรียงลำดับช่องว่างมากที่สุดไปหาช่องว่างน้อยที่สุดตามดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล (PNI) และองค์ประกอบของสมรรถนะที่ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ แล้วจะพบว่าช่องว่างที่มากที่สุดหมายถึงสมรรถนะตามความคาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างมีความต่างกันมาก จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดช่องว่างและพบว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้

2. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ใช้ดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล (PNI) ในการเรียงลำดับช่องว่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ นำสมรรถนะตามการเรียงลำดับ (PNI) ช่องว่างมากที่สุดเรียงลำดับไปหาช่องว่างน้อยที่สุด ได้สมรรถนะหลักที่จำเป็นต้องพัฒนาจำนวน 8 สมรรถนะจากทั้งหมด 15 สมรรถนะและสมรรถนะตามหน้าที่ 9 สมรรถนะโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ มาจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2539, น. 18-19) ทวีป อภิสิทธิ์ (2538, น. 28-30) และชูชัย สมิทธิไกร (2550, น. 29-41) กล่าวว่า การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ครอบคลุมความจำเป็นในการฝึกอบรมและสัมพันธ์กับปัญหาที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยาการ เนื้อหาสาระ เวลา จะต้องสนองตอบจุดประสงค์ จัดทำโครงการฝึกอบรม เป็นแนวปฏิบัติการที่ระบุถึงหลักการและเหตุผลเป้าหมาย การฝึกอบรมมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยขอความเห็นหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะนี้จากคณะวิทยากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญมีความรู้ประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ Tyler (1949, p. 17) ที่ได้เสนอไว้ว่าการตั้งจุดประสงค์ของหลักสูตรต้องมาจากการศึกษาข้อมูลความคาดหวังของสังคมและคาดหวังว่าผู้เรียนควรมีลักษณะอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับ Taba (1962, p. 438) ที่กล่าวว่าต้องมีการวินิจฉัยความต้องการ (Diagnosis of Needs) เพื่อศึกษาความต้องการและวินิจฉัยประสบการณ์ และความสนใจของผู้เรียนเพื่อกำหนดเนื้อหาหลักสูตร

3. ประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ของนักศึกษา การศึกษาพบว่าผลการเรียนหลังการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเข้ารับการฝึกจำนวน 47 คนทุกคนมีผลคะแนนสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของสุวิมล ว่องวานิช (2550, น. 42) กล่าวว่าแบบจำลองการประเมินในความเห็นของ Tyler หมายถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว (Pre – Post Test) กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดขึ้นไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนจากแนวคิดพื้นฐานด้านหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

1.1 ได้ทราบสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ที่เหมาะสมกับจังหวัดเชียงใหม่พร้อมทั้งทราบสมรรถนะปัจจุบันกับสมรรถนะที่คาดหวังของนักศึกษา เพื่อประโยชน์ของตัวนักศึกษาและสถาบันการศึกษาในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการสอนวิชาเกี่ยวกับไมซ์ (MICE) ให้สอดคล้องกัน โดยการนำไปใช้หรือนำไปปรับใช้ในหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย โดยสมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับทุกคน ควรบรรจุลงในหลักสูตรการเรียนการสอน และสมรรถนะตามหน้าที่ควรแยกออกมาตามงานหรือหน้าที่ของ Meeting Incentive Convention และ Exhibition ให้มีความรู้ในทศด้านก่อนและเพิ่มเนื้อหาให้ละเอียดครอบคลุมมากขึ้นในแต่ละด้าน พร้อมทั้งเพิ่มการฝึกปฏิบัติงานจริงให้กับนักศึกษามากขึ้น

1.2 ได้หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะที่ผ่านการทดสอบ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพไมซ์ (MICE) ที่เหมาะสมกับจังหวัดเชียงใหม่ และควรนำหลักสูตรนี้ไปพัฒนาต่อยอดการพัฒนาสมรรถนะหลักอีก 7 สมรรถนะและสมรรถนะตามหน้าที่อีก 4 สมรรถนะส่วนที่เหลือในสถาบันการศึกษาในการทำหลักสูตรไมซ์ เพื่อเป็นประโยชน์กับสถาบันอุดมศึกษาและภาคส่วนราชการระดับจังหวัดที่รับผิดชอบในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ให้เป็นไมซ์ซิตี้ (MICE City) ที่สมบูรณ์แบบในแง่ของการพัฒนาบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ ในแต่ละระดับการบังคับบัญชาเพิ่ม ในธุรกิจไมซ์ (MICE) เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่และสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากร ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจไมซ์ แยกตามอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- กองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ. (2557). *คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ขัตติยา กลัญทกะปกรณ์. (2557). *กลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) บัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิสิทธิ์. (2538). *เทคนิคการเป็นวิทยากรและฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.
- ธานินทร์ สุภาแสน. (2556, 18 มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย มยุรี สมบูรณ์ [การบันทึกเสียง]. ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่, เชียงใหม่
- ปิลันธนา ชมพูนันท์. (2551). *การศึกษาศักยภาพการจัดการประชุมและนิทรรศการของจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สมคิด บางโม. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2560). *โครงการสำรวจสถิติการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). *โครงการสำรวจสถิติการจัดประชุมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์:เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สมรรถนะข้าราชการไทย*. สืบค้น 15 มกราคม 2557, จาก <http://ocsc.go.th/veform/PDF/competency.pdf>.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). *การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุธิดา สุวรรณกันทา. (2554). *ความท้าทายของจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเป็นนครศูนย์กลางการประชุมและแสดงสินค้านานาชาติในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงและเอเชียใต้*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศุภวรรณ ตีระรัตน์. (2556, 30 มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย มยุรี สมบูรณ์ [การบันทึกเสียง]. รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, กรุงเทพฯ.
- อาภรณ์ ภูวพิณธุ์. (2549). *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competency Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*. 29(1), 3-4.
- Taba, H. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Tyler, R.W. (1949). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: University of Chicago Press.