



สาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะของบุคลากร
ในอุตสาหกรรมไมซ์: ศึกษากรณีบทบาทของความสามารถ
ในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง
และลักษณะนิสัยการแข่งขันเป็นตัวแปรกำกับ

Received: 15 October 2024

Revised: 20 January 2025

Accepted: 12 December 2025

ฉัตรวดี มีสุข*

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์***

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บทบาทของความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองและลักษณะนิสัยการแข่งขัน แรงจูงใจภายในที่เป็นตัวแปรกำกับในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) การพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นตัวแปรกำกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากบุคลากรภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น กิจการด้านการจัดประชุมสัมมนา การจัดงานแสดงสินค้า ด้านการให้บริการด้านสถานที่จัดงานและอื่นๆ จำนวน 206 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เส้นทาง การศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจภายในส่งผลต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) การพัฒนาตนเองของบุคลากรส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยค่าโมเดลตามสมมติฐานความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นผ่านเกณฑ์

ผลการวิจัยนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านปฏิบัติงาน เพื่อให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันสู่จุดมุ่งหมายการจัดงานในระดับนานาชาติ

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

คำสำคัญ

แรงจูงใจภายใน;
การพัฒนาตนเอง;
การพัฒนาบุคลากร
ในอุตสาหกรรมไมซ์;
การพัฒนาคุณภาพ
การบริการในอุตสาหกรรมไมซ์

* นักศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรมและอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ติดต่อได้ที่: chatvadee.mee@qsncc.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ติดต่อได้ที่: jadesadalug_v@su.ac.th

*** อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ติดต่อได้ที่: weerapaiboon_w@su.ac.th

Causes and Outcomes of Personnel Competency in the MICE Industry: A Case Study of the Role of Self-Efficacy and Trait Competitiveness as Moderating Variables

Received: 15 October 2024

Revised: 20 January 2025

Accepted: 12 December 2025

Chatvadee Meesuk^{*}Viroj Jadesadalug^{**}Wongladda Weerapaiboon^{***}

The research aims to explore 1) the role of self-efficacy, trait competitiveness, and intrinsic motivation as moderating variables in learning for self-development among personnel in the MICE Industry; and 2) personnel self-development as a moderating variable in service quality improvement, utilizing data gathered from questionnaires distributed among various sectors within the MICE industry such as conference and seminar organizers, exhibition organizers, service providers, venue providers, with a sample size of 206. Statistical analysis includes descriptive statistics such as mean, percentage, standard deviation, and path analysis. The findings revealed that:

1) Internal motivators significantly influence learning for self-development among personnel.

2) Personnel self-development significantly contributes to the enhancement of service quality within the MICE industry. (These findings are summarized through inferential statistics.)

The research contributes to the development of personnel competencies in the MICE industry, aiming to enhance the quality of operational services. This will enable Thailand to compete as an international destination for hosting events.

Research Article

Abstract

Keywords

intrinsic motivation;
self-development;
personnel development
in the MICE industry;
service quality improvement
in the MICE industry

^{*} Ph. D.'s student, Tourism, Hotel and Event Management Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University, e-mail: chatvadee.mee@qsncc.com

^{**} Assistant Professor, Business Innovation Management Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University, e-mail: jadesadalug_v@su.ac.th

^{***} Lecturer, Exhibition and Event Management Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University, e-mail: weerapaiboon_w@su.ac.th

1. บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยผ่านการเดินทางเข้ามาในประเทศของนักเดินทางคุณภาพ หรือนักเดินทางที่เข้ามาดำเนินกิจกรรมธุรกิจผ่านกิจกรรมไมซ์ คือ M (Meeting) I (Incentive) C (Convention) E (Exhibition) จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าวิเคราะห์ทิศทางธุรกิจ MICE พบว่าอุตสาหกรรมไมซ์มีการเติบโตสูงขึ้น โดยเผยว่ามีการจัดตั้งธุรกิจใหม่เพิ่ม มีผลประกอบการดีขึ้น และยังเกิดการขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากต่างชาตินิยมเข้ามาจัดงานในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น สาเหตุมาจากประเทศไทยมีที่ตั้งเหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่ท่องเที่ยวมากมายและค่าใช้จ่ายไม่สูง (ผู้จัดการออนไลน์, 2566) เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่สูงขึ้น ส่งผลให้บริษัทองค์กรต่างๆ ภายใต้อุตสาหกรรมไมซ์ เช่น โรงแรม สถานที่จัดงาน ผู้จัดงานและอื่นๆ ต้องพัฒนาตัวเองอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ หนึ่งในปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมเพื่อรองรับความต้องการและการแข่งขันทางการตลาด โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการบริการ (Quality of Service Performance) คือ บุคลากรที่มีสมรรถนะในการทำงานตรงตามคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรต้องศึกษาและพัฒนาแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อความต้องการและการเติบโตของตลาด ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต้องเกิดจากความต้องการภายในของบุคลากร ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองและลักษณะนิสัยการแข่งขันของบุคลากรเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Kendra, 2024)

การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นไปที่แรงจูงใจภายในของตัวบุคลากรในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ผ่านการประเมินความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองและลักษณะนิสัยการแข่งขันของบุคลากร เป็นตัวแปรเชิงบวกในการพัฒนาสมรรถนะตนเอง ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทของความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองและลักษณะนิสัยการแข่งขัน แรงจูงใจภายในที่เป็นตัวแปรกำกับในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นตัวแปรกำกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ

3. การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

เพื่อทำความเข้าใจความต้องการสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้วางแผนปฏิบัติการไมซ์ (ไทย) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยกองทุนส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (CPF) ร่วมกับองค์กรรัฐและหน่วยงานส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติไทย (TICA) สมาคมการแสดงสินค้าไทย (TEA) สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน (EMA) และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (TCEB) โดยสามารถสรุปสมรรถนะหลัก

ได้ดังนี้ มีความรู้ในอุตสาหกรรมไมซ์ มีทักษะในการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน มีทักษะในการเจรจาต่อรอง มีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาที่สำคัญในการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ มีความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและมีทักษะทางด้านความคิดสร้างสรรค์ (ธนพล รุ่งเรือง, 2558) ทั้งนี้ การศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เริ่มต้นขึ้นภายใต้การศึกษาขีดความสามารถหรือสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและผลักดันให้เกิดมาตรฐานขึ้น โดยใช้กรอบการพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะภายใต้ฐานการพัฒนาความรู้ (Knowledge) การพัฒนาทักษะ (Skill) และการพัฒนาคุณลักษณะ (Attributes) (Parry, 1997) ทั้งนี้ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อ ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคล เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมา ใน ค.ศ. 1982 ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ *The Competent Manager: A Model of Effective Performance* และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่มีในบุคคลซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ใน ค.ศ. 1994 แกรี แฮเมล และ ซี. เค. พรฮาลาด (Gary Hamel & C. K. Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ *Competing for the Future* ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดสำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้างและอยู่ในระดับใดจึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร การประเมินสมรรถนะตนเองหรือ Competency Assessment เป็นแนวคิดที่วิเคราะห์และประเมินความสามารถ ทักษะและความเหมาะสมของบุคคลในบทบาทหรืองานที่เขาปฏิบัติ ทฤษฎีนี้ใช้เครื่องมือและกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจแรงจูงใจของตนเอง ความสามารถ และความสำเร็จที่มีอยู่ ส่วนประกอบหลักของทฤษฎีการประเมินสมรรถนะตนเอง (Bandura, 1997) มีดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย: การระบุเป้าหมายที่ชัดเจนและตระหนักถึงของตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินสมรรถนะตนเอง
2. การตระหนักความสามารถ: การรับรู้และเข้าใจความสามารถและจุดแข็งของตนเอง รวมถึงความก้าวหน้าและความพร้อมที่ต้องการในการพัฒนาตนเอง
3. การประเมินทักษะและความรู้: การประเมินทักษะทางการทำงาน ความรู้และประสบการณ์ที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน
4. การวางแผนการพัฒนา: การสร้างและดำเนินการแผนการพัฒนาที่ช่วยให้ตนเองพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการขององค์กรหรืองานที่ทำ
5. การติดตามและประเมินผล: การติดตามความก้าวหน้าที่ได้ทำตามเป้าหมายและการประเมินผลของการพัฒนาตนเองในระยะยาว

ทฤษฎีการประเมินสมรรถนะตนเองช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถ ความพร้อมและความเหมาะสมของตนเองในสถานการณ์งานและชีวิตประจำวัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งสู่ความสำเร็จในชีวิตอย่างมั่นคง

ทั้งนี้สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์มีความพิเศษและเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากรผ่านกระบวนการประเมินสมรรถนะและความพร้อมของตนเองผ่านแรงจูงใจภายในของบุคลากร เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในแผนงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรและเพื่อศึกษาผลจากการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผ่านแรงจูงใจภายในเพื่อพัฒนาตนเองต่อคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมไมซ์

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ธนสรณ์ ลำจวน (2556) ได้นำเสนอแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins, 1996) ที่ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าหมายถึงสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่เกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need) ทศนคติ (Attitude) และความสนใจพิเศษ (Special Interest) ของบุคคลนั่นเอง ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจภายในเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมพลังทำงานและคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ การประเมินสมรรถนะของบุคลากรเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยในกระบวนการนี้ จากแนวคิดของมาสโลว์ในการพัฒนาตนเอง (Maslow, 1987) มีความเชื่อว่าคนมีความต้องการพัฒนาตนเองและใช้ประโยชน์จากศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เมื่อความต้องการพื้นฐานถูกพึงพาแล้ว เช่น การมีเงินเดือนเพียงพอและความปลอดภัย คนจะมุ่งสู่การเรียนรู้และการเติบโตส่วนตัว โดยเดซีและไรอัน (Deci & Ryan, 1985) ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน (Self-Determination Theory) ว่ามนุษย์มีความต้องการในการรับรู้และควบคุมพฤติกรรมของตนเอง มีสามประการหลักคือ ความต้องการเป็นอิสระในการกระทำ (autonomy) ความต้องการเชื่อมั่นในความสามารถ (competence) และความสัมพันธ์ (relatedness) ความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ประการนี้ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) นอกจากนี้ จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก โดยสุวรรณา ศรีรักษา และคณะ (2565) ได้นำเสนอปัจจัยที่กระตุ้นและปัจจัยที่ป้องกัน (Two-Factor Theory) ซึ่งชี้ว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรมีตัวแปรแยกต่างหาก ซึ่งปัจจัยที่กระตุ้นส่วนใหญ่มีต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจภายใน ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่าคนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น โดยทั่วไปการพัฒนาตนเองมักถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่กระตุ้น ทศนคติและแรงจูงใจภายในมีผลมากต่อการพัฒนาตนเองและความสำเร็จในชีวิตอย่างก้าวกระโดด การเข้าใจและการใช้ทฤษฎีเหล่านี้อาจช่วยในการกำหนดแผนการพัฒนาตนเองและการสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นการเรียนรู้และการเติบโตของตนเองอย่างต่อเนื่องได้ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในนี้เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดเป็นตัวริเริ่มพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในหรือตัวที่เกิดร่วมกับพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน โดยที่ความสนใจและความตื่นต่อนายากรู้ยากเห็นเป็นรากฐานของพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน ความสนใจและความตื่นต่อนายากรู้ยากเห็นสามารถกระตุ้นพฤติกรรมการสำรวจ พฤติกรรมการเรียนรู้และพฤติกรรมจัดการสิ่งแวดล้อมหลายประเภท (Izard, 1977) เช่นเดียวกับแนวคิดของเฮวูดและสวิตซกี (Haywood & Switzky, 1986) ที่เสนอว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่แสวงหาความพึงพอใจจากปัจจัยที่มีอยู่ภายในงาน เช่น การท้าทาย การเรียนรู้ ความตื่นเต้น การสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบหรือสุนทรีย์ในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาทำให้เชื่อได้ว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความต้องการในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1: แรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

2. ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy)

2.1 ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) พัฒนาโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ในช่วง ค.ศ. 1970 หลังจากการศึกษาและการวิจัยที่หลากหลายในสาขาของการเรียนรู้ การแก้ปัญหาและพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการเรียนรู้สังคม (Social Learning Theory) ซึ่ง Self-Efficacy หมายถึงความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะทำงานหรือประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ความเชื่อนี้มีผลต่อพฤติกรรม การกระทำและการควบคุมตนเองของบุคคล มีผลต่อความพยายาม การตัดสินใจ และผลลัพธ์ของพฤติกรรมของบุคคล คนที่มี Self-Efficacy สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีสมรรถนะและความสำเร็จสูงในงานที่ท้าทายและยอมรับความท้าทายโดยไม่กลัวล้มเหลว รวมถึงมีอิทธิพลต่อการเลือกพฤติกรรม การตัดสินใจและการปรับตัวในสถานการณ์ที่ต่างกัน การเสริมสร้าง Self-Efficacy อาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ การเตรียมความพร้อมและการรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหาและทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน จากการวิจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของวิศวกรในบริษัทผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (พัชรลิตา อภิศาสวัตวงศ์ และคณะ, 2565) พบว่าเมื่อบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองจะทำให้รับรู้และตัดสินใจได้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถเพียงพอหรือมีความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมายก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่ด้วยความมั่นใจไร้กังวล เกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพภายในตนเอง นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ด้วยความรู้ที่กว้างและหลากหลาย ยิ่งบุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเชิงสร้างสรรค์มากเท่าใด ก็ยิ่งรับรู้โอกาสที่จะแสดงศักยภาพเชิงสร้างสรรค์ได้มากและยังกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติมในเรื่องอื่นๆ จนเกิดความมั่นใจ มีทัศนคติที่ดีแสดงความมุ่งมั่นผ่านความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่มีความท้าทายภายในตนเอง นอกจากนี้จากผลการวิจัยโดยยุวดี ศิริยทรัพย์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2565) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้และการรับรู้ความสามารถของตนเองยังเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการทำงานที่ชาญฉลาดกับการแบ่งปันความรู้และระหว่างความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานกับการแบ่งปันความรู้อีกด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทำให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้สมรรถนะของตนเองมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจภายในในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ได้ว่าตนเองมีความสามารถด้านใดและต้องการพัฒนาไปในแนวทางใด

สมมติฐานที่ 2a: ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลทางบวกต่อการเกิดแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

2.2 คุณลักษณะนิสัยการแข่งขัน (Trait Competitiveness) อาจไม่เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในวงการวิทยาศาสตร์หรือสังคมวิทยา แต่คำนี้ถูกใช้ในบทความที่เกี่ยวกับการวิจัยหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการที่มนุษย์ทำต่อเพื่อนร่วมสมัย กับสภาพแวดล้อมหรือกับผู้อื่นๆ ในช่วงเวลาที่ต่างกัน เช่น การแข่งขันในสายงาน การแข่งขันในกีฬา หรือแม้กระทั่งการแข่งขันในภาคการศึกษา การศึกษาเรื่องคุณลักษณะนิสัยการแข่งขันอาจพบว่ามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการเลือกตัวเลือกของบุคคล เช่น บุคคลที่มีความสมบูรณ์ในสิ่งที่ต้องการทำได้ครบถ้วนประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆ และมีการเรียนรู้ที่ดีจากประสบการณ์การแข่งขัน

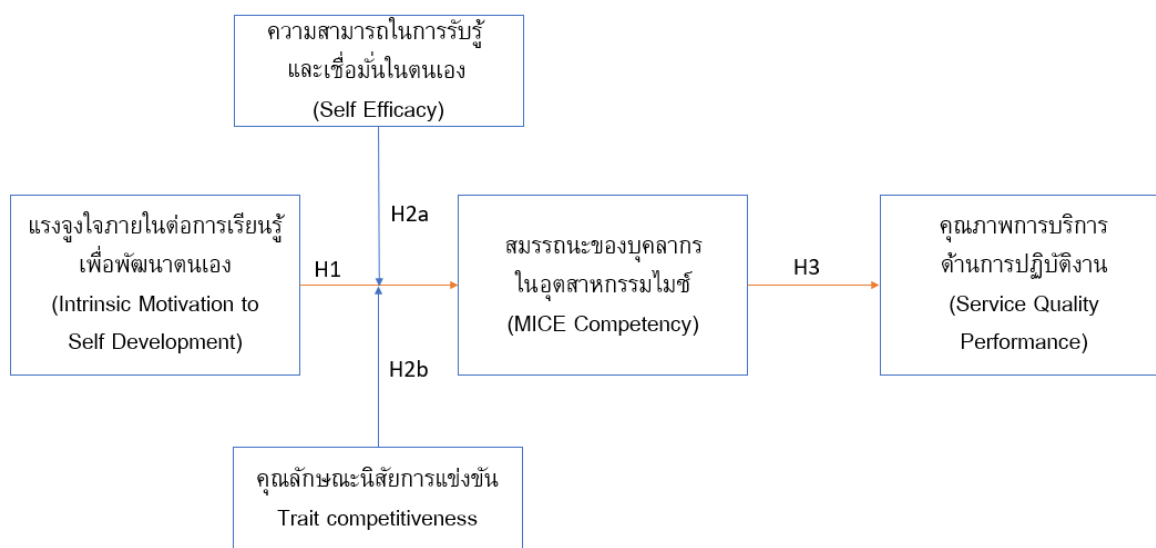
อื่นๆ บุคคลดังกล่าวมักมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจและความพยายามที่มากขึ้นในการแข่งขัน โดยเฉพาะในสิ่งที่พวกเขาสนใจและมีความสนใจอย่างมาก การศึกษาเรื่องคุณลักษณะนิสัยการแข่งขัน ยังสามารถมองเห็นได้ในมุมมองของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันเช่นกัน บุคคลที่มีระดับความแข็งแกร่งในแง่นี้อาจมีความพยายามที่เกินจำเป็นหรือการแข่งขันที่มีผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ในชีวิตส่วนตัวหรือระบบโลก เช่น การสร้างความเครียดเชิงลบ การเป็นเหยื่อของความทุกข์ทรมาน หรือการเพิ่มความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ดังนั้นเรื่องของคุณลักษณะนิสัยการแข่งขันมีความสำคัญในการศึกษาและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลในสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ (Zachary et al., 2022) แม้ว่ามีปัจจัยบุคคลที่หลากหลายที่อาจมีผลต่อความต้องการที่จะชนะของบุคคลหนึ่งๆ ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงนั้นคือ “ทฤษฎีการแข่งขัน” (Trait Competitiveness-TC) ความต้องการที่คงที่ของบุคคลที่จะชนะในสถานการณ์ระหว่างบุคคล (Thornton et al., 2011) TC เป็นตัวทำนายที่มีความแข็งแกร่งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน เช่น บุคคลที่มี TC สูงกว่ามักจะมีโอกาสเข้าร่วมการแข่งขันมากขึ้น (Bönte et al., 2017) กระทำพฤติกรรมงานที่ขัดแย้งกับบุคคลอื่น รับความเสี่ยงและทำให้ประสิทธิภาพของกลุ่มลดลง TC สามารถทำนายพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันเหนือ Big-Five personality traits เช่น การส่งออกหรือการ (ไม่) สนับสนุน (Fletcher & Nusbaum, 2008)

สมมติฐานที่ 2b: บุคลากรที่มีคุณลักษณะนิสัยการแข่งขันส่งผลเชิงบวกร่วมกับแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

3. คุณภาพการบริการด้านการปฏิบัติงาน (Service Quality Performance)

หมายถึงกระบวนการหรือการประเมินประสิทธิภาพของบริการที่องค์กรหรือธุรกิจนำเสนอให้แก่ลูกค้า โดยมีจุดประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ และพิจารณาว่าบริการดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้หรือไม่ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญในการประเมิน คือ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจและความเอาใจใส่ จากทฤษฎี Kano Model (Mikulic', 2007) ได้จำแนกคุณลักษณะของบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ คุณลักษณะที่ต้องมี (Must-be Quality) คุณลักษณะที่คาดหวัง (One-dimensional Quality) คุณลักษณะที่น่าประทับใจ (Attractive Quality) คุณลักษณะที่ไม่ส่งผล (Indifferent Quality) และคุณลักษณะที่ส่งผลในทางลบ (Reverse Quality) การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในอุตสาหกรรมไมซ์ช่วยในการพัฒนาบริการที่ตรงตามความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

สมมติฐานที่ 3: สมรรถนะของบุคลากรอุตสาหกรรมไมซ์ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น ด้านการจัดประชุมสัมมนา ด้านการจัดงาน แสดงสินค้า ผู้ประกอบการด้านการให้บริการ ผู้ประกอบการด้านสถานที่จัดงานและอื่นๆ กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของยามาเน (Yamane, 1967) โดยกลุ่มประชากรไม่ทราบค่า ได้แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด ได้รับการตอบกลับมา และมีความสมบูรณ์ 206 ชุด คิดเป็น 51.5%

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ เก็บข้อมูลโดยใช้ Google Forms ผ่านทางอีเมล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายในที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายในเพื่อพัฒนาตนเองส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ส่วนที่ 4 การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยใช้มาตรฐานส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scales) จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Congruence หรือ IOC) มีค่าเท่ากับ 0.952 จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาคเอกชนในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 30 ตัวอย่าง จากข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ แยกเป็นตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้อยู่ระหว่าง 0.810-0.924 ได้แก่ Intrinsic Motivation to Self-Development จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ 0.851 ตัวแปรด้าน Self-Efficacy จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ 0.924 ด้านตัวแปร Trait Competitiveness จากข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ 0.810 ตัวแปรด้าน MICE Competency จากข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ 0.887 และตัวแปรด้าน Service Quality Development ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ 0.909

ตารางที่ 1

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha
Intrinsic Motivation to Self-Development	0.851
Self-Efficacy	0.924
Trait Competitiveness	0.810
MICE Competency	0.887
Service Quality Performance	0.909

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยสถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งหมด 206 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.8) สถานภาพโสด (ร้อยละ 69.9) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 40.3) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 49.8) ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 28.2) และระดับผู้บริหารระดับกลาง (ร้อยละ 28.2) อยู่ในหน่วยงานฝ่ายขาย (ร้อยละ 40.3) เป็นผู้ประกอบการจัดการงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition

Organizer: EO) (ร้อยละ 25.2) โดยผลการวิจัยบุคลาการที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.663) มีความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.724) มีคุณลักษณะการแข่งขันในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.792) ค่าของสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.648) และคุณภาพการบริการด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.682)

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตัวแปร	Intrinsic Motivation to Self-Development	Self-Efficacy	Trait Competitiveness	MICE Competency	Service Quality Performance
Mean	4.32	4.29	3.91	4.10	4.29
S.D.	0.663	0.724	0.792	0.648	0.682
Intrinsic Motivation to Self-Development	-				
Self-Efficacy	0.711**	-			
Trait Competitiveness	0.661**	0.694**	-		
MICE Competency	0.605**	0.727**	0.647**	-	
Service Quality Performance	0.573**	0.820**	0.552**	0.726**	-

**คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงถึงค่าสถิติพื้นฐาน (Mean, S.D.) และความสัมพันธ์ (Correlation, r) ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ การพัฒนาตนเองและผลการปฏิบัติงานในบริบทอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) และคุณภาพการบริการ โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics):

Mean: ค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปร

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอยู่ในระดับสูงทั้งหมด (ช่วง 3.91-4.32) ซึ่งสะท้อนถึงการประเมินในเชิงบวก ตัวแปร Intrinsic Motivation to Self-Development มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.32) แสดงถึงความสำคัญของแรงจูงใจภายในต่อการพัฒนาตนเองในกลุ่มตัวอย่าง

S.D. (Standard Deviation): ความแปรปรวนของแต่ละตัวแปร

ค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (0.648-0.792) ซึ่งแสดงว่าค่าความคิดเห็นในกลุ่มตัวอย่างไม่กระจายตัวมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis):

ระดับความสัมพันธ์: ใช้ค่าความสัมพันธ์ (r) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$ แสดงด้วย **)

- Intrinsic Motivation to Self-Development: มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงสูงกับตัวแปรอื่นๆ

ความสัมพันธ์กับ Self-Efficacy ($r = 0.711$) แสดงว่าแรงจูงใจภายในช่วยส่งเสริมความเชื่อในสมรรถนะตนเอง

ความสัมพันธ์กับ Service Quality Performance ($r = 0.573$) อยู่ในระดับปานกลาง

- Self-Efficacy: มีความสัมพันธ์สูงกับ Service Quality Performance ($r = 0.820$) ซึ่งบ่งบอกว่าเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในสมรรถนะตนเอง จะมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์สูงกับ MICE Competency ($r = 0.727$) และ Trait Competitiveness ($r = 0.694$)

- Trait Competitiveness: มีความสัมพันธ์สูงกับ Self-Efficacy ($r = 0.694$) และความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับ Service Quality Performance ($r = 0.552$)

- MICE Competency: มีความสัมพันธ์สูงกับ Service Quality Performance ($r = 0.726$) ซึ่งสะท้อนว่าความสามารถในด้าน MICE มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ

- Service Quality Performance: มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับ Self-Efficacy ($r = 0.820$) และมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับ MICE Competency ($r = 0.726$)

3. การวิเคราะห์เชิงสรุป:

ตัวแปร Self-Efficacy เป็นตัวกลางสำคัญที่มีความสัมพันธ์สูงกับทั้ง Service Quality Performance และ MICE Competency

ตัวแปร Intrinsic Motivation to Self-Development มีบทบาทเชิงสนับสนุน โดยส่งผลทางอ้อมผ่านการเสริมสร้าง Self-Efficacy

Trait Competitiveness มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นในระดับปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะ Self-Efficacy

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปร	ตัวแปรตาม			
	MICE Competency	Service Quality Performance	MICE Competency	MICE Competency
ตัวแปรอิสระ				
Intrinsic Motivation to Self-Development	0.519***			
MICE Competency		0.763***		
Intrinsic Motivation to Self-Development x Self Efficacy			0.176***	
Intrinsic Motivation to Self-Development x Trait Competitiveness				0.172***
Adjusted R ²	0.366	0.527	0.502	0.489
F	117.716***	227.493***	205.427***	195.082***

***<0.001

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจภายในเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Intrinsic Motivation to Self-Development) ส่งผลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.519, p = <0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 พบว่าแรงจูงใจภายในเพื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองส่งผลทางบวกต่อสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.519, p = <0.001$)

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเองเป็นตัวกระตุ้นความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองกับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.176, p = <0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2a

นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะนิสัยการแข่งขันเป็นตัวกระตุ้นความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองกับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.172, p = <0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2b

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติงาน (Quality of Service Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.763, p = <0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

7. อภิปรายผล

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. แรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (Intrinsic Motivation to Self-Development) ส่งผลทางบวกต่อสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) กล่าวคือปัจจัยในการที่บุคลากรมีความต้องการที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่มาจากแรงจูงใจภายในนั้นเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1987) ที่เชื่อว่าคนมีความต้องการในการพัฒนาตนเองและใช้ประโยชน์จากศักยภาพของตนเองเต็มที่ เมื่อบุคลากรมีความต้องการจากภายในในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง จะทำให้บุคคลนั้นทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อให้การเรียนรู้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความสามารถในการรับรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) เป็นตัวกระตุ้นการเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (Intrinsic Motivation to Self-Development) ซึ่งคุณลักษณะนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ คนที่มีความมั่นใจและรับรู้ความสามารถของตนเองได้ดีจะสามารถพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้สูงสุด เนื่องจากรู้จักจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง รู้ว่าตนเองควรจะต้องพัฒนาในด้านใด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนา สอดคล้องกับทฤษฎี Self-Efficacy ของแบนดูรา (Bandura, 1997) ที่เชื่อว่า Self-Efficacy จะมีผลต่อความพยายาม การตัดสินใจและผลลัพธ์ของพฤติกรรมของบุคคล คนที่มี Self-Efficacy สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีสมรรถนะและความสำเร็จสูงขึ้นในงานที่ทำหายและยอมรับความท้าทายโดยไม่กลัวล้มเหลว

3. ลักษณะนิสัยการแข่งขัน (Trait Competitiveness) ส่งผลกระตุ้นแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (Intrinsic Motivation to Self-Development) ซึ่งตรงกับการศึกษาของซาচারีและคณะ (Zachary et al., 2022) ที่เสนอแนวคิดเรื่อง Trait Competitiveness ที่อาจพบว่ามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการเลือกตัวเลือกของบุคคล เช่น บุคคลที่มีความสมบูรณ์ในสิ่งที่ต้องการทำ สามารถเก็บรวมประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆ

และมีการเรียนรู้ที่ดีจากประสบการณ์การแข่งขันอื่นๆ บุคคลดังกล่าวมักมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจและความพยายามที่มากขึ้นในการแข่งขัน โดยเฉพาะในสิ่งที่พวกเขาสนใจและความสนใจ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มที่ดีในความต้องการของตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จเมื่อต้องแข่งขัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน ที่การแข่งขันเพื่อแย่งชิงบุคลากรคุณภาพสูงเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีสมรรถนะสูงรับตำแหน่งสำคัญ ดังนั้นบุคลากรที่มีลักษณะนิสัยการแข่งขันจึงมีแนวโน้มสูงในความพยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ถูกเลือกให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญ

4. สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติงาน (Service Quality Performance) ซึ่งตรงกับผลการวิจัยและสอดคล้องกับทฤษฎีของริชาร์ด โบยัตซิส (Boyatzis, 1982) ที่ให้นิยามคำว่า Competencies ว่าเป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจากสถานการณ์ปัจจุบันบุคลากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาดอุตสาหกรรมไมซ์ที่ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างธุรกิจให้กับองค์กรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

8. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาบุคลากร
2. การพัฒนาแนวทางในการสัมภาษณ์บุคลากรเพื่อเข้าทำงาน
3. เสนอแนวทางในการสร้างให้บุคลากรเกิด Self-Efficacy
4. เสนอแนวทางในการสร้างให้บุคลากรเกิด Trait-Competitiveness

9. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. จากการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจภายในต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (Intrinsic Motivation to Self-Development) ส่งผลทางบวกต่อสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Competency) พบว่าองค์กรสามารถนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากร ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรต่อไป

2. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือมากขึ้น ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยโดยการสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม สมบูรณ์และครบถ้วนยิ่งขึ้น

10. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่อนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

รายการอ้างอิง

- ธนพล รุ่งเรือง. (2558). *สมรรถนะบุคคลในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนสรณ์ ลำจวน. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลอบอลส์ จำกัด* [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2566). *กรมพัฒนาฯ เผยธุรกิจ MICE มีแนวโน้มเติบโตแรง หลังต่างชาตินิยมใช้ไทยจัดงาน*.
<https://mgronline.com/business/detail/9660000068774>
- พัชรสิริตา อภิศาสต์วงศ์, เฉลิมขวัญ สิงห์วี, และธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน. (2565). การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจ และภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของวิศวกรในบริษัทผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 39(105), 1-15.
- ยุวดี ศิริทรัพย์, และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2565). อิทธิพลของการทำงานที่ชาญฉลาดและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรคั่นกลาง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 39(1), 1-16.
- สุวรรณ ศรีรักษา, จิตภา ธีรศิริกุล, และชาญชัย จิตรเหล้าพร. (2565). ปรัชญาทางสังคมศาสตร์และการวิเคราะห์ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริซเบิร์ก. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ*, 3(3), 45-60.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman/Times Books/Henry Holt & Co.
- Bönte, W., Lombardo, S., & Urbig, D. (2017). *Economics meets psychology: Experimental and self-reported measures of individual competitiveness*. *Personality and Individual Differences*, 116, 179-185.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Case Western Reserve University.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.
- Fletcher, T. D., & Nusbaum, D. N. (2008). Trait competitiveness as a composite variable: Linkages with facets of the Big-Five. *Personality and Individual Differences*, 45(4), 312-317
- Haywood, H. C., & Switzky, H. N. (1986). The malleability of intelligence: Cognitive processes as a function of polygenic-experiential interaction. *School Psychology Review*, 15(2), 245-255.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. Plenum Press.
- Kendra, C. (2024). *Maslow's hierarchy of needs: Maslow believed that physiological and psychological needs motivate our actions*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/maslows-hierarchy-of-needs-4136760>
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed., revised by R. Frager, J. Fadiman, C. McReynolds, & R. Cox). Harper & Row.

- Mikulic', J. (2007). The Kano model-a review of its application in marketing research from 1984 to 2006.
In *Proceedings of the 1st international conference marketing theory challenges in transitional societies*
(pp. 87-96). Inštitut za Marketing & Ekonomsko-Poslovna Fakulteta.
- Parry, S. B. (1997). *Evaluating the impact of training*. American Society for Training and Development.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts, controversies, applications*. Prentice Hall.
- Thornton, B., Ryckman, R. M., & Gold, J. A. (2011). Competitive orientations and the Type A behavior pattern.
Psychology, 2(5), 312-317.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.
- Zachary, A. R., Garcia, S. M., & Edelstein, R. S. (2022). More than a game: Trait competitiveness predicts
motivation in minimally competitive contexts. *Personality and Individual Differences*, 185, 111262.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111262>