

การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่  
POTENTIAL ASSESSMENT FOR MICE BUSINESSES DEVELOPMENT  
IN CHIANG MAI PROVINCE

ทัศนวิทย์ หาญเดชะ\* และอรพิน สันติธรรมาภรณ์\*\*

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินศักยภาพการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแนวคิดทรัพยากรการบริหารและเกณฑ์การประเมินไมซ์ซิตี ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 143 ราย ได้แก่ ผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์ในส่วนหน่วยงานราชการจำนวน 73 ราย และผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์ในองค์กรภาคเอกชนจำนวน 70 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความต้องการจำเป็นโดยใช้สูตรดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และวิธีการบรรยายเป็นความเรียง

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยรวม มีความต้องการในการพัฒนาด้านศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด 3 อันดับแรกของปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน และด้านปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อย ได้แก่ ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุน และระบบขนส่งมวลชนครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ส่วนความต้องการในการพัฒนาปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการมากที่สุด 3 อันดับแรกของปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยย่อย ได้แก่ ทักษะทางด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ บุคลากรในการจัดการประชุม สัมมนา หรือนิทรรศการมีจำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการหรือขอความช่วยเหลือ

### ABSTRACT

This study aimed to do potential assessment for MICE business development in Chiang Mai Province based on the concept of management resources and MICE city criteria. The sample group was 143 people, 73 from government agencies and 70 from private enterprises. The researcher used a questionnaire and statistic analysis as research tools to collect and analyze the data. Statistic analysis consisted of context analysis; descriptive statistics: frequency, percentage, and mean; Standard Deviation and Priority Need Index.

The findings suggested that the top 3 major factors according to Priority Need Index that needed to be improved in order to make Chiang Mai Province a MICE city are support for MICE business, accessibility to the city and venue, and security, respectively. The minor factors to be improved are public transportation capacity, budgeting support from both government agencies and private enterprises, and efficient public transportation. When analyzing Priority Need Index in terms of management resources, it was found that

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

the top 3 major factors that needed the most management are man, money, and method. The minor factors are foreign language and communication skills of personnel, MICE professional organization staffs, and documents required for the government or for grant request.

## บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ทั่วโลกเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอย ส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิตสินค้า นวัตกรรม และภาคบริการ จึงเกิดมาตรการการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Business Tourism) ที่เรียกว่า “ธุรกิจไมซ์ (MICE Businesses)” มาแก้ไขปัญหาดังกล่าว ธุรกิจไมซ์เป็นหนึ่งในธุรกิจการท่องเที่ยวที่ขยายตัวเร็วที่สุด สร้างเงินสะพัดมากมายทั่วโลก ซึ่งประกอบด้วย การจัดประชุมขององค์กร บริษัทต่าง ๆ (Meetings) การให้รางวัลกับพนักงานด้วยการเดินทางหรือการท่องเที่ยว (Incentives) การประชุมของสมาคม วิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้า (Exhibitions) รวมถึงมหกรรมและงานเทศกาลต่าง ๆ

ปัจจุบันมีงานประชุมและจัดแสดงสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาจัดในประเทศไทยกว่า 8,000 งานต่อปี มีผู้เข้าร่วมงานไมซ์ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเฉลี่ย 30 ล้านคนต่อปี สร้างรายได้จากผู้เข้าร่วมงานกว่า 200,000 ล้านบาท มีระยะเวลาพำนักโดยเฉลี่ย 5 วัน มีค่าใช้จ่ายต่อทริปคนละ 76,135 บาท และเกิดการจ้างงานกว่า 181,000 ตำแหน่ง โดยกลุ่มผู้ร่วมงานชาวต่างชาติที่เข้ามายังประเทศไทยเป็นนักเดินทางธุรกิจชาวเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 85.77 ของจำนวนนักเดินทางทั้งหมด ซึ่งประเทศของกลุ่มผู้ร่วมงานชาวต่างชาติในทวีปเอเชียอันดับที่หนึ่ง คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน (ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561)

เมืองไมซ์ (MICE City) คือ เมืองแห่งการประชุม สัมมนา และการจัดนิทรรศการ เนื่องจากธุรกิจไมซ์เป็นแผนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ซึ่งการพัฒนาเมืองไมซ์ถือเป็นยุทธศาสตร์เร่งด่วนเพื่อยกระดับเมืองต่าง ๆ ของประเทศไทยให้เป็นจุดมุ่งหมายของการประชุมระดับนานาชาติ เป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้จัดการประชุม และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจการประชุมของประเทศไทย โดยกำหนดโอกาสการจำหน่ายสินค้าและศักยภาพทางด้านพื้นที่ของจังหวัดหรือหัวเมืองใหญ่ที่ได้รับการพัฒนามีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันมี 4 หัวเมืองหลักที่ได้รับการพัฒนาเป็นเมืองไมซ์ (MICE City) นอกเหนือจากกรุงเทพฯ ได้แก่ เชียงใหม่ ขอนแก่น พัทยา และภูเก็ต

โดยมีสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนให้ธุรกิจไมซ์ประสบความสำเร็จ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินเมืองต่าง ๆ เพื่อจัดงานประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล งานประชุมวิชาการ และงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการและพัฒนาเมืองดังกล่าวให้เป็นเมืองไมซ์ (MICE City) ได้แก่

- 1) ความสะดวกในการเข้าสู่พื้นที่จัดงานไมซ์และภายในเมืองจัดงาน
- 2) การสนับสนุนจากหน่วยงานในพื้นที่ในการจัดงานไมซ์
- 3) กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม
- 4) ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) สถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 6) ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของเมือง
- 7) สภาพแวดล้อมของเมือง และ
- 8) ความเสี่ยงในการยกเลิกงานและการรักษาความปลอดภัย (ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นเมืองไมซ์ เพียบพร้อมด้วยศิลปะและวัฒนธรรมแบบล้านนาที่ผสมผสานกับความทันสมัยได้อย่างลงตัว มีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความพร้อมรองรับการจัดงานไมซ์ มีภาพลักษณ์ที่ดีดึงดูดและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในจังหวัดตลอดทั้งปีที่หลากหลาย ตอบสนองการใช้ชีวิตและความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ครบทุกมิติ มีความพร้อมด้านสาธารณสุขและระบบบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย ถือเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) และมีความพร้อมด้านการคมนาคมที่สะดวกและหลากหลาย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ได้หลายรูปแบบทั้งทางรถยนต์

รถไฟ และทางอากาศ อีกทั้ง จังหวัดเชียงใหม่ยังมีสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานผ่านการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานของประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard) หรือ TMVS จาก สสปน. จำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประเมินศักยภาพการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎี

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการ

สวีสล ว่องวานิช (2550) ให้ความหมายคำว่า “การประเมินความต้องการ” หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบเพื่อระบุถึงช่องว่างหาความแตกต่างของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับผลลัพธ์ที่ต้องการในอนาคต ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นสามารถบ่งบอกได้ถึงสภาพของปัญหาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญมากที่สุดก่อนนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นดังกล่าว แล้วหาแนวทางในการกำจัดความต้องการจำเป็นนั้นให้หมดไป

### แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ

วิวัฒน์ชัย บุญภักดิ์ (2529) ให้ความหมายคำว่า “ศักยภาพ” หมายถึง ความสามารถหรือความพร้อมในสิ่งใดที่เอื้อต่อการพัฒนา การปรับปรุง และการจัดการ

องค์ประกอบของเครื่องบ่งชี้ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว มีดังต่อไปนี้ 1) ปัจจัยจูงใจหลักของการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านธรรมชาติ ปัจจัยจูงใจในด้านประวัติศาสตร์และศาสนา และปัจจัยจูงใจทางด้านกิจกรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น 2) ปัจจัยประกอบ ได้แก่ คุณค่าดึงดูดใจจากสภาพแวดล้อม ลักษณะภูมิประเทศที่เป็นเอกลักษณ์ ความปลอดภัย สภาพเศรษฐกิจและสังคม ภัยธรรมชาติ และการเมือง 3) ปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน ด้านที่พักและอาหาร การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 4) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ซึ่งพิจารณาถึงโครงข่ายการคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ (ธรรมศักดิ์ โรจนสุนทร, 2542)

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการ

จุมพล หนิมพานิช (2553) ให้ความหมายคำว่า “การบริหารการจัดการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยหน้าที่การบริหารการจัดการที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การประสานงาน (Coordinating) การควบคุม (Controlling) และการอำนวยการ (Directing) ในกิจกรรม ซึ่งดำเนินการด้วยกลุ่มบุคคลในองค์กรและเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการ

ทรัพยากรทางการบริหารขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย ต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) คนหรือแรงงาน (Man) 2) เงินทุน (Money) 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) วิธีการหรือการจัดการ (Method or Management) อีกทั้งยังเพิ่มทรัพยากรทางการจัดการอีก 4 M's ได้แก่ 5) เครื่องจักร (Machine) 6) การตลาด (Marketing) 7) ขวัญและกำลังใจ (Moral) 8) ข้อมูลข่าวสาร (Message) (คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557)

### แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2556) ให้ความหมายคำว่า “การฝึกอบรม” หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งหวังให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อนำไป

ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ดีและสูงขึ้น ทำให้บุคลากรมีผลการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสามารถทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้ การฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

พจน พจนพานิชย์กุล (2556) ให้ความหมายคำว่า “การพัฒนา” หมายถึง การทำให้ดีขึ้น หรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อสิ่งที่ดีกว่า

นลินี พานสายตา และปวีณา คาไซ (2560) ให้ความหมายคำว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างเต็มกำลัง มีการวางแผน ในการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่ม มากขึ้น วิธีการฝึกอบรมหรือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เป็นบุคคล ที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีขึ้น รวมถึงมีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

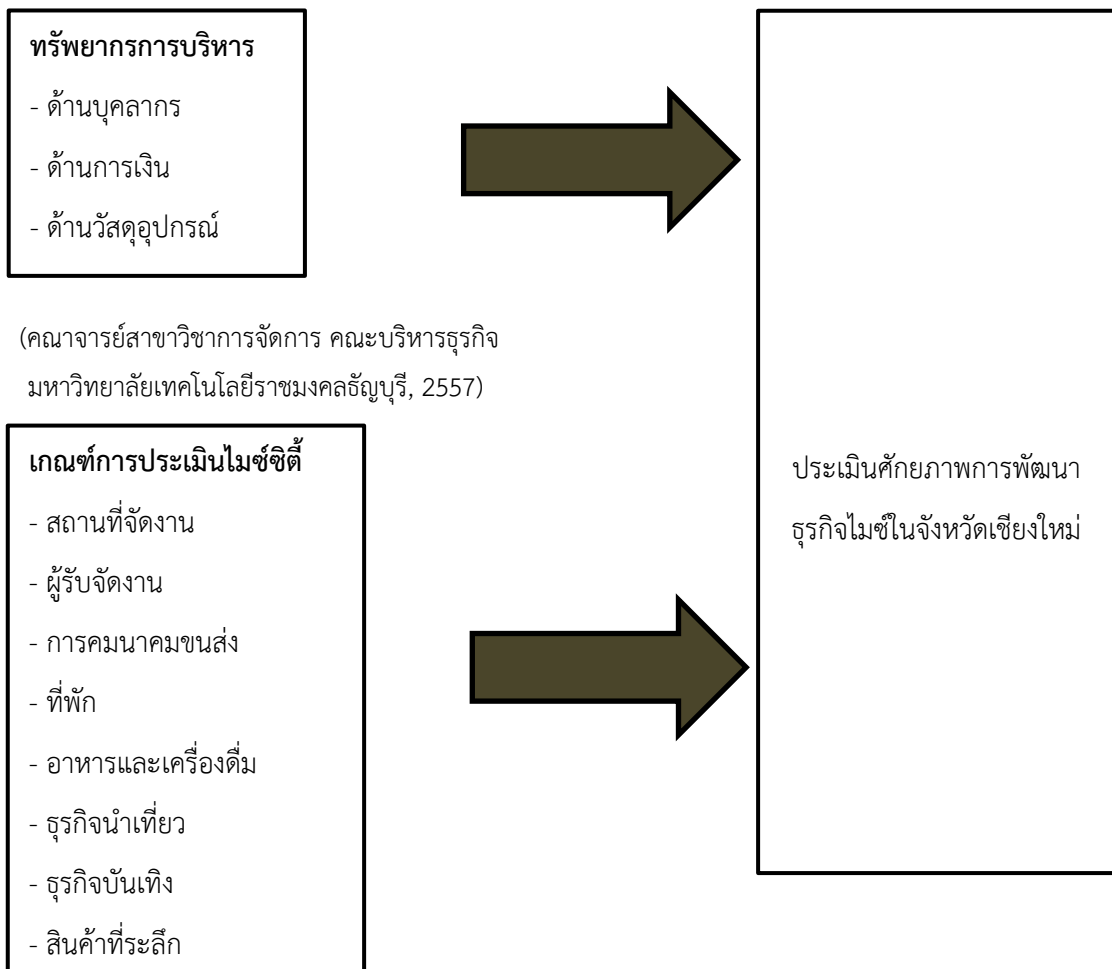
#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กฤต จุระกะนิทย์ (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าของงานประชุมและผู้จัดแสดงสินค้าหรืออินทรรศการ จำนวน 400 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า ควรพัฒนาสถานที่จัดงานให้สามารถรองรับการจัดงานได้หลายรูปแบบ จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้าง บุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพด้านธุรกิจไมซ์ ควรรวมกลุ่มไมซ์ภายในจังหวัดเพื่อสร้างสรรค์การจัดงานที่น่าสนใจและ หลากหลายมากยิ่งขึ้น ควรมีหน่วยงานตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็น จุดท่องเที่ยวที่สำคัญ และควรนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้อง

Shibuta & Sugano (2011) ได้ศึกษาการยกระดับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศญี่ปุ่นต่อความสามารถในการ แข่งขันระดับนานาชาติ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศญี่ปุ่น ได้แก่ บุคลากร ทางด้านไมซ์มีความเป็นมืออาชีพสูง การต้อนรับและการบริการตามวัฒนธรรมและประเพณีดั้งเดิม สิ่งอำนวยความสะดวกที่ ทันสมัย โครงสร้างพื้นฐานมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มีความปลอดภัยในเขตเมืองสูง และศูนย์ประชุมมีความหลากหลาย ทั่วประเทศ

นิमित ชุ่นสั้น (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุม กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 384 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุดมีผลต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมในจังหวัด ภูเก็ต และปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ต ทุกปัจจัย รวมทั้งประสบการณ์การใช้บริการครั้งที่ผ่านมา ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการ บางปัจจัย คือ การบอกต่อจากบุคคลอื่น ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความคาดหวัง คือ ความต้องการส่วนบุคคล

## กรอบแนวคิด



(คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557)

(คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาไมซีซีดี, 2557)

## วิธีการดำเนินการวิจัย

## ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาสภาพการรับรู้ที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังในมุมมองด้านศักยภาพของธุรกิจไมซีในจังหวัดเชียงใหม่ และมุมมองด้านปัจจัยทรัพยากรการบริหารจัดการ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างสภาพการรับรู้ที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง แล้วนำผลลัพธ์ของความแตกต่างนั้นมาจัดเรียงลำดับความสำคัญโดยใช้สูตรในการจัดลำดับความสำคัญ Priority Need Index (PNI) เพื่อจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นก่อนหลัง พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุของความจำเป็น เนื่องจากไม่มีข้อมูลทางสถิติของจำนวนผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซีในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงอ้างอิงวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางของ Seymour Sudman (1976 อ้างถึงใน กุณทลี รื่นรัมย์, 2558) เลือกใช้หน่วยตัวอย่างเป็นสถาบันและระดับท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 50-200 ราย การศึกษานี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 143 ราย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซีในส่วนหน่วยงานราชการจำนวน 73 ราย และกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซีในองค์กรภาคเอกชนจำนวน 70 ราย สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็นและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เลือกเก็บตัวอย่างหน่วยงานละ 2 ราย เฉพาะผู้บริหารองค์กร และผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งงานตั้งแต่หัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกที่มีบทบาทในการสนับสนุน พัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ หรือมีบทบาทในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาพัฒนาแบบสอบถามโดยอ้างอิงกรอบแนวคิดจากการศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทขององค์กร ตำแหน่งงาน อายุงาน ประเภทงานขององค์กร ประเภทงานขององค์กรที่ให้บริการในปัจจุบัน ประเภทงานขององค์กรที่ต้องการขยาย ประเภทของการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กร และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังต่อศักยภาพของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่พึงและสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังต่อปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด และด้านวัสดุอุปกรณ์

ซึ่งในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบการตอบสนองคู่ (Dual-Response Format)

**ส่วนที่ 4** คำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่

### ผลการศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทขององค์กร ตำแหน่งงาน และอายุงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน (Supervisor) คิดเป็นร้อยละ 41.26 อายุงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทขององค์กร ประเภทงานขององค์กรที่ให้บริการในปัจจุบัน ประเภทงานขององค์กรที่ต้องการขยาย จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อปีที่องค์กรจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กร ประเภทของการฝึกอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กร ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานภายในองค์กร

จากการศึกษา พบว่า โดยส่วนใหญ่องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล สนับสนุน พัฒนา และส่งเสริม คิดเป็นร้อยละ 44.94 งานขององค์กรที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการจัดประชุมสัมมนา (Meeting) คิดเป็นร้อยละ 20.50 ในส่วนงานขององค์กรที่ต้องการขยายนั้นเป็นการจัดประชุมสัมมนา (Meeting) คิดเป็นร้อยละ 19.28 ซึ่งจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อปีที่องค์กรจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กร คิดเป็น 7 ครั้งต่อปีโดยประมาณ เป็นการฝึกอบรมภายในองค์กรซึ่งองค์กรเป็นผู้จัดขึ้นภายในสถานที่ทำงานโดยหน่วยงานฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ

และพัฒนาหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 62.15 และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานภายในองค์กรต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.86

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดีของจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า สภาพการรับรู้ในปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 โดยด้านที่พิกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพการรับรู้ในปัจจุบันมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ มีสภาพการรับรู้ในปัจจุบันน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนสภาพการรับรู้ที่คาดหวังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยด้านที่พิกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพการรับรู้ที่คาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ มีสภาพการรับรู้ที่คาดหวังน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาค่า Priority Need Index หรือ PNI โดยภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.283 ในปัจจัยหลักของเกณฑ์ฯ ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ มีค่า PNI มากที่สุด เท่ากับ 0.505 และด้านที่พิกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า PNI น้อยที่สุด เท่ากับ 0.128 ส่วนปัจจัยย่อยนั้น ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน มีค่า PNI มากที่สุด เท่ากับ 0.623 และจำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีปริมาณที่เพียงพอ มีค่า PNI เท่ากับ 0.260

### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ

จากการศึกษา พบว่า สภาพการรับรู้ในปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 โดยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีสภาพการรับรู้ในปัจจุบันมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านการเงิน มีสภาพการรับรู้ในปัจจุบันน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนสภาพการรับรู้ที่คาดหวังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 โดยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีสภาพการรับรู้ที่คาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 และด้านการเงิน มีสภาพการรับรู้ที่คาดหวังน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อพิจารณาค่า Priority Need index หรือ PNI โดยภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.292 ในปัจจัยหลักของด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร มีค่า PNI มากที่สุด เท่ากับ 0.331 และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่า PNI น้อยที่สุด เท่ากับ 0.251 ส่วนปัจจัยย่อยนั้น ทักษะทางด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ มีค่า PNI มากที่สุด เท่ากับ 0.404 และการบริหารการเงินและการแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ มีค่า PNI น้อยที่สุด เท่ากับ 0.286

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษา พบว่า สิ่งที่ควรพัฒนาและ/หรือปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ในการรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์โดยภาพรวม คือ การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนให้มีประสิทธิภาพ มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน และครอบคลุมทั่วถึงทุกเส้นทางสถานที่จัดงานไมซ์ ส่วนปัญหาหรืออุปสรรคที่เกี่ยวข้องธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวม คือ ระบบขนส่งมวลชนภายในจังหวัด และท้ายที่สุด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจไมซ์

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ในภาพรวมของการศึกษานี้ พบว่า สภาพการรับรู้ในปัจจุบันด้านเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดีของจังหวัดเชียงใหม่ และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการในธุรกิจไมซ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพการรับรู้ที่คาดหวังด้านเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดีของจังหวัดเชียงใหม่ และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการในธุรกิจไมซ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

นิมิต ชุ่นสั้น (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุม กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต พบว่า อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุดมีผลต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมและปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุม และสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2557) ที่ระบุว่า ธุรกิจไม่มีความสำคัญต่อทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐบาล ภาคเอกชน ภาคการศึกษา และภาคชุมชน ได้แก่ การนำเงินตราต่างประเทศเพื่อหมุนเวียนภายในประเทศ การกระจายรายได้สู่ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไม่ซ์ การพัฒนาองค์ความรู้ของธุรกิจไม่ซ์ให้ต่อยอดให้กับนักศึกษา และ ทำให้ประชากรในชุมชนมีงานทำและรายได้ อีกทั้ง ธุรกิจไม่ซ์ยังเป็นการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ด้านภาพลักษณ์ที่ดี

ในสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไม่ซ์ที่ดีของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยหลักที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสนับสนุนการจัดงานไม่ซ์ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน และด้านความปลอดภัย และปัจจัยย่อยที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข 10 ลำดับแรกคือ ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุน ระบบขนส่งมวลชนครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ความทันสมัยของการให้บริการ การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านการประสานงานและการขออนุญาต การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านข้อมูลข่าวสาร ระบบเทคโนโลยีการเตือนภัยของจังหวัด การให้บริการของศูนย์ให้บริการข้อมูลบริการท่องเที่ยว ปัญหาการจราจรและความสะดวกในการเดินทาง และจำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีปริมาณที่เพียงพอ ด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิศสมัย อรทัย และวรรณภา ประไพพานิช (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการระบุและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านการจัดการศึกษาของหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตตามการรับรู้ของบัณฑิตพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ความต้องการจำเป็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข 3 อันดับแรกคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสนับสนุนทางวิชาการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shibuta & Sugano (2011) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการยกระดับธุรกิจไม่ซ์ในประเทศญี่ปุ่นต่อความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ พบว่า ระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่จัดงานที่ได้รับมาตรฐานระดับนานาชาติเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจไม่ซ์ในประเทศญี่ปุ่น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Rittichainuwat (2010) (อ้างถึงใน กฤต จุระกะนิษฐ์, 2554) ที่ระบุว่า ผู้จัดงานมักมองหาจุดเด่นของสถานที่โดยดูจากมาตรฐานต่าง ๆ ที่สถานที่จัดงานได้รับ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย เพื่อเป็นการยืนยันถึงความพร้อมในการรองรับการจัดงาน

ในสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ พบว่า ปัจจัยหลักที่มีความต้องการจำเป็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข 10 ลำดับแรกคือ ทักษะทางด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ บุคลากรในการจัดการประชุม สัมมนา หรือนิทรรศการมีจำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดเอกสารดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการหรือขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ ความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงินหรือการจัดทำแผนของงบประมาณ การวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพ การวางแผน แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการจัดการประชุม สัมมนา หรือนิทรรศการ การใช้สื่อโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี และการบริหารการเงินและการวางแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุช สัทธาฉัตรมงคล (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในธุรกิจไม่ซ์ พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการพัฒนา มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การบริหารจัดการเบื้องต้น ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และแนวโน้มธุรกิจไม่ซ์หรือการแข่งขัน และสมรรถนะด้านทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุด 3 ลำดับ



แรกคือ ภาษาอังกฤษ การคิดเป็นตรรกะหรือการคิดวิเคราะห์ และการทำงานเป็นทีม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกิตศิริ เจริญวิศาล (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับธุรกิจไมซ์ในประเทศไทย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shibuta & Sugano (2011) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการยกระดับธุรกิจไมซ์ในประเทศญี่ปุ่นต่อความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ พบว่า ประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จในการจัดงานไมซ์ เนื่องจากบุคลากรทางด้านไมซ์ที่มีความเป็นมืออาชีพสูง รวมถึงเขตเมืองต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่นมีความปลอดภัยในระดับที่สูง และสอดคล้องกับแนวคิดของ McCabe (2000) (อ้างถึงใน กल्प จุระกะนิตย์, 2554) ที่ระบุว่า บุคลากรในสถานที่จัดประชุมต้องมีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ตลอดจนต้องทำงานหนักเพื่อให้งานประชุมประสบความสำเร็จ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

**ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพเพียงพอในด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมากเป็นการดำเนินกิจกรรมไมซ์ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่คุ้นเคยเป็นอย่างดี ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมไมซ์ในบางกลุ่มอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัล กลุ่มอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีชีวภาพ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการดำเนินกิจกรรมไมซ์ที่หลากหลายและสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น และเพื่อดึงดูดผู้จัดงานไมซ์และผู้เข้าร่วมงานไมซ์จากกลุ่มอุตสาหกรรมที่หลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจกรรมไมซ์ภายในจังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น

**ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมือง** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพเพียงพอในด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมือง มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภคด้านการเดินทาง เนื่องจากปัญหาด้านข้อจำกัดของพื้นที่สาธารณะ และปัญหาการจราจรที่ติดขัด ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมการจัดการเดินรถให้มีระบบ มีความครอบคลุมทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาการจราจรที่ติดขัด และเพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการในการเข้าสู่สถานที่จัดงานไมซ์และภายในเมืองที่จัดงาน

**ด้านความปลอดภัย** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพมากในด้านความปลอดภัย อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่มีระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และมีภาพลักษณ์ทางด้านความปลอดภัยที่ดี ดังนั้น ควรมีการยกระดับด้านความปลอดภัยสู่มาตรฐานระดับนานาชาติ เพื่อเป็นเครื่องยืนยันในความพร้อมการรองรับการจัดงานไมซ์ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจไมซ์

**ด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพเพียงพอในด้านบุคลากร เนื่องจากวัฒนธรรมล้ำหน้าของจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์ที่เฉพาะตัว อีกทั้งธุรกิจไมซ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ บุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจไมซ์ ดังนั้น ควรจัดตั้งศูนย์การอบรมด้านไมซ์อย่างมืออาชีพ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างมืออาชีพแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง และเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้ตอบสนองแก่ผู้มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

**ด้านการเงิน** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพเพียงพอในด้านการเงิน อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือ และที่สำคัญเป็นเมืองไมซ์ที่ดี ดังนั้น ควรจัดตั้งศูนย์การให้บริการข้อมูลด้านธุรกิจไมซ์ต่าง ๆ อาทิ การจัดทำแผนธุรกิจ การวางแผนงบประมาณ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการบริหารทางการเงินในองค์กร และเพื่อเพิ่มคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ

**ด้านการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีศักยภาพมากในด้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลทางสถิติด้านธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ควรมีการสร้างฐานข้อมูลด้านธุรกิจไมซ์ เพื่อเป็นการวางแผนแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน รวมถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาในอนาคตอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

### บรรณานุกรม

- กฤป จุระกะนิตย์. (2554). *การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กฤษณิ รื่นรมย์. (2558). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกิตศิริ เจริญวิศาล. (2552). *รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงาน สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาไมซ์ซิตี้. (2557). *บทสรุปผู้บริหารโครงการจัดทำหลักเกณฑ์ และแนวทางในการพัฒนาไมซ์ซิตี้*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.
- คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2557). *หลักการจัดการและองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุมพล หนิมพานิช. (2553). *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย ฉบับปรับปรุง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรมศักดิ์ โจรนสุนทร. (2542). *สรุปผลการสัมมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- นุช สัทธาฉัตรมงคล. (2561). *แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์*. (วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นิมิต ชูนสั้น. (2558). การประเมินคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 11(2), 78-99.
- นลินี พานสายตา, และปวีณา คาไซ. (2560). ความต้องการในการฝึกอบรมและความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยดุสิต. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(2), 202-218.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). *ธุรกิจไมซ์ (ธุรกิจการจัดประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการแสดงสินค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: เพ็ชรข่าวหลวงพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). *MICE STANDARDS การพัฒนาด้านมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์*. สืบค้นจาก [http://www.micecapabilities.com/mice/uploads/attachments/MICE\\_Standard\\_Booklet\\_\(Thai\).pdf](http://www.micecapabilities.com/mice/uploads/attachments/MICE_Standard_Booklet_(Thai).pdf)
- พจน์ พจนานาณิษฐ์กุล. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. สืบค้นจาก <http://sites.google.com/site/potarticle/02>
- พิศสมัย อรทัย, และวรรณภา ประไพพานิช. (2560). การระบุและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านการจัดการศึกษาของหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตตามการรับรู้ของบัณฑิตพยาบาลรามาริบัติ. *รามาริบัติพยาบาลสาร*, 23(2), 242-256.

วิวัฒน์ชัย บุญยภักดี. (2529). แนวคิดด้านศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อมรดก  
ศิลปวัฒนธรรม. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 40-42.

สมคิด บางโม. (2556). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Shibuta, K., & Sugano, H. (2011). *Toward Enhancing the International Competitiveness of Japan's MICE  
Business*. Retrieved from <http://www.mice-ri.or.jp/pdf/MICEJapan201111e.pdf>