

การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย

POTENTIAL ASSESSMENT FOR MICE BUSINESSES DEVELOPMENT IN CHIANG RAI PROVINCE

พัชรียา ลือชาคำ และอรพิน สันติธีรากล***

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย โดยการศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 76 คน ซึ่งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในหน่วยงาน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการศึกษา พบว่า การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย ในด้านองค์ประกอบ การจัดการกิจกรรมการจัดประชุมและแสดงสินค้า พบว่า ความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) 10 อันดับในด้านศักยภาพธุรกิจไมซ์ พบว่า ปัจจัยหลัก ด้านศักยภาพที่ต้องการพัฒนามากที่สุด โดยเลือกจาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์และด้านกิจกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประชุม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการ พบว่า ความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) 10 อันดับ ในด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการ พบว่า ปัจจัยหลักด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการที่ต้องการพัฒนา โดยเลือกจาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด และด้านการเงิน ตามลำดับ

ABSTRACT

The purpose of this research was to do potential assessment for MICE business development in Chiang Rai Province, Thailand, by assessing the potential and readiness to become a MICE City on the following aspects: convenient access to the city and the venue, other activities apart of the conference, security, and venue and facilities. The research was also based on the concept of management resources, namely man, method, money, material and marketing. This was a survey research. The sample group were 76 people who currently hold manager position and who took part in MICE industry in Chiang Rai, divided into 2 groups which were those from government agencies and from private agencies. The data was collected by using questionnaire and was then analyzed by frequency, percentage, mean, Standard Deviation, Priority Needs Index (PNI), and content analysis.

The findings were as follows:

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

From potential assessment for MICE business development in Chiang Rai Province when considered the 10 Priority Needs Index (PNI), it was found that the first 3 important aspects were convenient access to the city and the venue, support for MICE event, and other activities apart of the conference.

In terms of management resources, top 3 priority needs were method, marketing, and financial support, respectively.

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ ของประเทศไทยนั้นมีส่วนสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย มีบทบาทในการส่งเสริม GDP และเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยแล้วยังมีบทบาทสำคัญ ในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจให้แก่คนไทยและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, [สสปน.], 2561) การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจหรือ MICE Business (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition) (เสรี วงษ์มณฑา และวิชานนท์ พอค้า, 2560) มีความแตกต่างในเชิงวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป กล่าวคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจโดย มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง 4 ด้านคือ 1) การเดินทางเพื่อการประชุมเฉพาะกิจของบุคคลหรือองค์กร (Meeting) 2) การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นรางวัลแก่พนักงาน (Incentive) 3) การเดินทางเพื่อการประชุมของสมาคมและองค์กรระดับนานาชาติ (Convention) และ 4) การเดินทางเพื่อเข้าร่วมการจัดการแสดงสินค้า (Exhibition) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, [สสปน.], 2561) ดังนั้นธุรกิจไมซ์ จึงได้รับความสนใจและได้รับการยอมรับจากรัฐบาลประเทศต่าง ๆ

การขับเคลื่อนจังหวัดหรือเมืองในแต่ละจังหวัดให้เป็น “ไมซ์ซิตี (MICE City) มีจุดมุ่งหมายในการยกระดับเมืองต่าง ๆ ของประเทศไทยให้เป็นจุดมุ่งหมายของการประชุมระดับนานาชาติ ดังนั้นทางสสปน. จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกเมืองต่างๆเพื่อพัฒนาเมืองดังกล่าวให้กลายเป็นเมืองไมซ์ซิตี ได้แก่ 1) ความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน 2) การสนับสนุนการจัดงานไมซ์จากในเมืองจัดงาน 3) กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม 4) ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) สถานที่จัดงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของเมือง 7) สภาพแวดล้อมของเมือง 8) ความเสี่ยงในการยกเลิกงาน และการรักษาความปลอดภัย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, [สสปน.], 2561)

จังหวัดเชียงราย เป็นเมืองท่องเที่ยวและเมืองเศรษฐกิจสำคัญอีกจังหวัดหนึ่ง ที่คาดว่าจะได้รับการส่งเสริมธุรกิจไมซ์ในพื้นที่และเป็นจังหวัดที่มีนโยบาย การขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมรองรับธุรกิจไมซ์หรือ Mice Business กล่าวคือ 1) มีความสะดวกในการเข้าถึง หลากหลายช่องทาง ได้แก่ การเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถไฟและการเดินทางโดยรถบัส 2) มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 35 แห่ง ทางประวัติศาสตร์ 24 แห่ง ทางศิลปวัฒนธรรม 27 แห่งยังเป็นแหล่ง อารยธรรมชนแห่งชนชาติมากกว่า 30 ชนเผ่า แหล่งรวมศิลปิน มากกว่า 100 ชีวิต เป็นเมืองประวัติศาสตร์แห่งอาณาจักรล้านนา ถือว่าเป็นต้นกำเนิดอาณาจักรล้านนา ซึ่งมีอายุมากกว่า 700 ปี 3) มีที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่เข้ามาร่วมงานได้กล่าวคือ ในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนโรงแรมถึง 185 แห่ง (กรมสรรพากร, 2560) 4) มีสถานที่จัดงานที่มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีโรงแรมที่มีห้องประชุมสัมมนา รองรับได้มากกว่า 500 คน จำนวน 5 แห่ง ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาเมืองให้กลายเป็นไมซ์ซิตีด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับศักยภาพในปัจจุบันและระดับศักยภาพที่คาดหวังของพื้นที่ในจังหวัดเชียงรายในการรองรับการจัดกิจกรรมไมซ์ ผ่านมุมมองของเกณฑ์

ในการพิจารณาเลือกเมืองไมซ์ซีดี ที่ทาง สสบน.ได้กำหนดขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความต้องการในการอบรมและพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงรายเพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของจังหวัดเชียงรายให้มีศักยภาพรองรับในการจัดกิจกรรมไมซ์ และเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาสภาพของการจัดงานไมซ์ที่เป็นจริงในปัจจุบันเปรียบเทียบกับสภาพของการจัดงานไมซ์ที่คาดหวัง โดยนำเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดสุโขทัยในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังในมุมมองของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีการนำเกณฑ์การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE city) และการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กรเป็นองค์ประกอบการประเมิน รูปแบบการตอบสนองข้อมูลแบบคู่ (Dual-response-format) โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

เลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะผู้บริหารองค์กร ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานหรือระดับหัวหน้าแผนกที่มีบทบาทในการกำกับดูแลให้การสนับสนุนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยกำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 76 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์หน่วยงานภาครัฐจำนวน 26 ตัวอย่าง และผู้ที่มีบทบาทในธุรกิจไมซ์หน่วยงานภาคเอกชนจำนวน 50 ตัวอย่าง โดยใช้เวลาศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์

สมาคมส่งเสริมการประชุมกลุ่มประเทศอาเซียน (Asian Association of Convention and Visitor Bureaus-AACVB อ้างถึงใน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) ได้ให้คำนิยามของธุรกิจไมซ์ไว้ว่า เป็นธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมขององค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดงานแสดงสินค้าเข้าด้วยกัน โดยมีการจัดการที่ดีและสมบูรณ์อย่างมืออาชีพ โดยธุรกิจไมซ์ประกอบ ด้วยธุรกิจหลักอยู่ 4 กลุ่มตามตัวอักษรย่อที่มีความเชื่อมโยงกันและ มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ได้แก่ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร (Meetings หรือ M) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives หรือ I) การจัดประชุมนานาชาติ (Conventions หรือ C) และการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibitions หรือ E) หรือรวมที่เรียกว่า ธุรกิจไมซ์ (MICE Business)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินความต้องการ

Modified Priority Needs Index: PNI Modified คือ เทคนิคในการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักในการประเมินความแตกต่างจากการรวบรวมข้อมูลแบบการตอบสนองคู่ตามมาตรวัดที่ระบุระดับที่ต้องการจะเป็นและ มาตรวัดที่ระบุระดับที่เป็นอยู่ในขณะนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการหาความแตกต่างของสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2550 อ้างถึงใน ปันดดา ชัยพระคุณ, 2555)

$$\text{PNI Modified} = (I - D)/D$$

เมื่อ PNI Modified หมายถึง ดัชนีความสำคัญของความต้องการ

I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นอยู่

สรุปได้ว่ากระบวนการในการประเมินความต้องการคือ การกระบวนการในการหาความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจเลือกหรือหาวิธีการแก้ปัญหาได้ตรงตามสภาพของความต้องการที่แท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพ

วิวัฒน์ ชัยบุญญภักดิ์ (2529 อ้างถึงใน วิภา ศรีระทุ, 2551) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถหรือความพร้อมในตัวเองของสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการปรับปรุงการจัดการหรือการเข้าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขึ้น

การพิจารณาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆจำเป็นต้องพิจารณาถึงความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว โดยได้เสนอหลักเกณฑ์การพิจารณาและกำหนดศักยภาพหรือความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวโดยพิจารณาจากองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้ 1) คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงามลักษณะเด่นในตัวเองความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ความเป็นมาความสำคัญทางลัทธิและศาสนาบรรยากาศสภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติและวิถีชีวิตโดยรอบ เป็นต้น 2) สภาพการเข้าถึง ได้แก่ สภาพของเส้นทางลักษณะการเดินทางใช้วิธีใดระยะทางจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สถานบริการต่างๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น 4) สภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ ลม เสียง คิวระดับบนและสภาพอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณใกล้เคียง 5) ข้อจำกัด ในการรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อจำกัดทางพื้นที่ ข้อจำกัดทางการบริการ สาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น 6) ความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน ได้แก่ ความเป็นผู้รู้จักแพร่หลายของแหล่งท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ เป็นกระบวนการออกแบบสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับนำทรัพยากรในการบริหารจัดการมาดำเนินงานตามกระบวนการบริหารเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทรัพยากรในการบริหารจัดการประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ แรงงานหรือคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการหรือการจัดการด้วยการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นการองค์การนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างแท้จริง (คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท สามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม หรือแหล่งของผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (ชูชัย สมมติไกร, 2556) คือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์กร (In House Training) องค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลาการฝึกอบรมและมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอกองค์กร เป็นการจ้างหน่วยงานฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการอบรมแทน หรืออาจเป็นการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอกที่ทำหน้าที่ในการจัดการอบรมให้แก่ผู้อื่น

2. เวลาของการฝึกอบรม (นพเก้า ณ พัทลุง, 2561) ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1 การฝึกอบรมในเวลางาน เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรม ปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงานจริง โดยมีบุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงดูแลคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ

2.2 การฝึกอบรมนอกเวลางาน เป็นการฝึกอบรมที่ต้องหยุดพักการปฏิบัติงานปกติเป็นเวลาชั่วคราว เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

3. รูปแบบของการฝึกอบรม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การฝึกอบรมในบริบทของชั้นเรียนปกติ และการฝึกอบรมแบบออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวตามแนวความคิด 5A (Tourism Western Australia 5A, 2008 อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา และวิชยานันท์ พอค้า, 2560) ได้แก่

1. Accessibility ต้องมีการพัฒนาด้านการเดินทาง ทั้งการเดินทางจากที่อื่นมายังเมืองเป้าหมายและการเดินทางในขณะที่พักอยู่ในพื้นที่

2. Accommodation ต้องมีการพัฒนาธุรกิจที่พัก ร้านอาหารที่ให้บริการในหลากหลายรูปแบบ และหลายระดับราคา

3. Attractions ต้องมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีเสน่ห์ดึงดูดแก่ผู้มาเยือนในการท่องเที่ยว

4. Activities ต้องเป็นเมืองที่มีกิจกรรมที่น่าสนใจสำหรับผู้มาเยือน

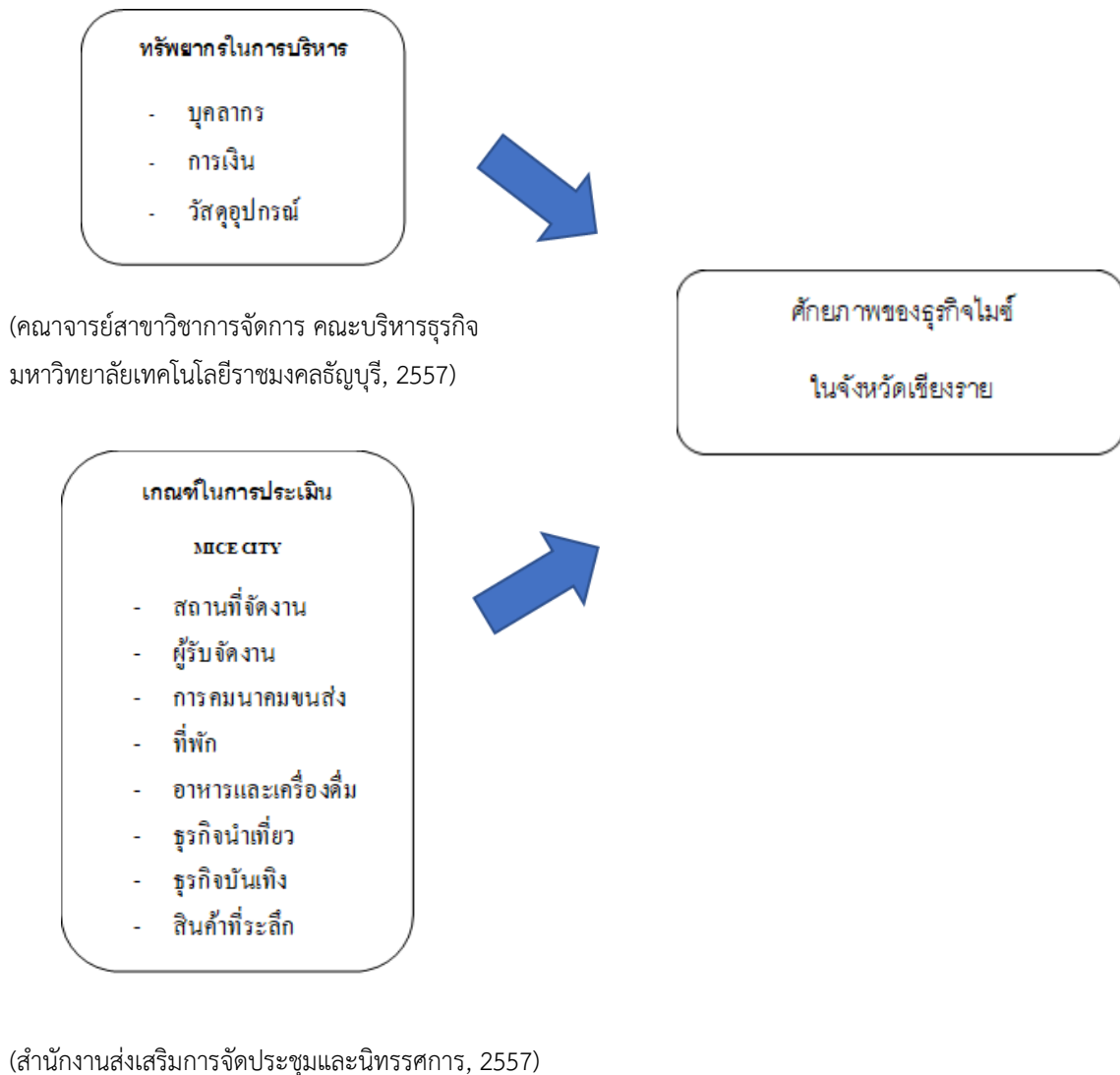
5. Amenities การมีบริการเสริมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้มาเยือนในการจะได้ประสบการณ์ทางจิตวิทยาที่น่าประทับใจ (Impressive Psychological Experiences)

และนอกจากปัจจัยหลักทั้ง 5 ประการนี้แล้ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ของประเทศไทยจะต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนด้านการตลาดเพื่อนำเสนอขายเมืองอย่างมีเอกลักษณ์ (Unique Selling Proposition) โดยวางยุทธศาสตร์ของส่วนผสมทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงใจกลุ่มเป้าหมายในทุกมิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤต จุระกะนิศย์ (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพธุรกิจไมซ์ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ด้านสถานที่จัดงานชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมสถานที่จัดงานอื่นๆ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม รวมทั้งมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ย่อมเกิดการพัฒนามาตรฐานของสถานที่จัดงานและที่ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในการจัดงานไมซ์ในประเทศไทยว่าไม่มีความมั่นคงทางการเมือง ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจไมซ์ไทย วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2552) ศึกษาเรื่องความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดชลบุรีกล่าวว่าอุปสรรคความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ มีจุดอ่อนในเรื่องของบุคลากรหรือพนักงานยังไม่มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเท่าที่ควรและสอดคล้องกับแนวคิดของ Sanjay & Aliana (2007) และ กล่าวว่าบุคลากรในธุรกิจไมซ์ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพสูงและมีทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถให้บริการครอบคลุมและช่วยเหลือในการวางแผนให้กับนักท่องเที่ยว มีคุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ (วิโรจน์ ระจิตดำรงค์, 2554) พร้อมกับมีการกระตุ้นการพัฒนาบุคลากรไมซ์ สร้างหลักสูตรการเรียนด้านไมซ์

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาศักยภาพของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทขององค์กร ตำแหน่งงาน อายุงาน หน้าที่ขององค์กร ประเภทของงานที่ให้บริการในปัจจุบัน ประเภทของงานที่จะเพิ่มการให้บริการ ประเภทของการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำนวนครั้งในการจัดอบรมพนักงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ของธุรกิจไมซีในจังหวัดเชียงรายในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวังในมุมมองของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซีที่ดี ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซี ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร (Man) ด้านการปฏิบัติงาน (Method) ด้านการเงิน (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการตลาด (Marketing) สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีการนำเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซีที่ดี และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบการประเมิน รูปแบบการตอบสนองข้อมูลแบบคู่ (Dual-response-format) โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อสอบถามความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการไมซีในจังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทขององค์กร ตำแหน่งงาน อายุงาน นำมาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวังโดยนำเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซีที่ดี และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบการประเมิน มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความต้องการตามสูตร Modified Priority Needs Index (PNIModified) โดยการหาค่าผลต่างระหว่างสภาพที่คาดหวัง (I) กับสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (D) ด้วยค่าสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (D) โดยใช้หลักการกำหนดความต้องการจากระดับสภาพที่เป็นอยู่จริง

ผลการศึกษา

การศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อพัฒนาธุรกิจไมซีในจังหวัดเชียงราย ได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างาน (Supervisor) และผู้จัดการ (Manager) จำนวน 31 คนเท่ากัน อายุงาน คือ 5 – 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

2. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร พบว่า ประเภทงานขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นองค์กรที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ด้านที่พัก, ให้เช่าสถานที่เพื่อจัดการประชุม สัมมนาหรือนิทรรศการ, ธุรกิจนำเที่ยว, ธุรกิจจัดงาน) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 ประเภทของงานที่ให้บริการในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่มีการให้บริการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 หากภายในจังหวัดมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องมีความต้องการเพิ่มประเภทของงานที่จะเพิ่มการให้บริการภายในหน่วยงาน เป็นการนัดประชุมสัมมนา (Meeting) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อปีที่องค์กรได้มีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 76 คน มีค่าเฉลี่ยการจัดการอบรมอยู่ที่ 6.95 ครั้ง/ปี ประเภทของการฝึกอบรมที่เลือกจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมภายในองค์กร โดยที่องค์กรเป็นผู้จัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนา

หลักสูตรเอง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ต่อคน/ครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) เกี่ยวกับศักยภาพธุรกิจไมซ์ในภาพรวม มีค่า PNI = 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านกิจกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประชุม ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และสุดท้ายคือด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ในภาพรวม มีค่า PNI = 0.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเงิน (Money) มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน (Method) ด้านบุคลากร (Man) ด้านการตลาด

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 1 แสดงค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index:PNI) และปัจจัยย่อยของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ ของจังหวัดเชียงราย 10 ลำดับแรก เรียงลำดับค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจากมากไปน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
1	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุน	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์	0.55
2	ความทันสมัยของการให้บริการเช่น บริการจองระบบขนส่งผ่าน Application	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.52
3	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านข้อมูลข่าวสาร	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์	0.45
4	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในการประสานงานและการขออนุญาต	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์	0.42
5	ระบบเทคโนโลยีในการเตือนภัยของจังหวัด	ด้านความปลอดภัย(Security)	0.40
6	ระบบการขนส่งมวลชนครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.39
7	ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.38
8	การให้บริการของศูนย์ให้บริการข้อมูลบริการท่องเที่ยว	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.38
9	ความพร้อมในการให้บริการและความหลากหลายของร้านค้าของที่ระลึก	ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม	0.36

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
10	ความพร้อมในการให้บริการของธุรกิจสถาบันบันเทิงและแหล่งมหรสพ	ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม	0.27

ตารางที่ 2 แสดงค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) และปัจจัยย่อยของทรัพยากรในการบริหารของจังหวัดเชียงราย 10 ลำดับแรก เรียงลำดับค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจากมากไปน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
1	ความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงิน/ การจัดทำแผนของงบประมาณ	ด้านการเงิน (Money)	0.37
2	มีการวางแผนทางการตลาดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ด้านการตลาด (Market)	0.37
3	ทักษะทางด้านการสื่อสาร และการใช้ภาษาต่างประเทศ	ด้านบุคลากร (Man)	0.36
4	การวางแผนการดำเนินงานเพื่อความต่อเนื่องของธุรกิจ/องค์กร	ด้านการปฏิบัติงาน (Method)	0.31
5	ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการจัดจำหน่าย/ ช่องทางการสื่อสาร ที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ด้านการตลาด (Market)	0.31
6	การวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน	ด้านการปฏิบัติงาน (Method)	0.30
7	การจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ	ด้านการเงิน (Money)	0.30
8	การใช้สื่อโฆษณา, ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี	ด้านการตลาด (Market)	0.30
9	บุคลากรในการจัดการประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ มีจำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านบุคลากร (Man)	0.28

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพของจังหวัดเชียงรายในการรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ มีดังนี้

1. มีการจัดอบรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้ประกอบการ บุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย
2. ส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านการจัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของจังหวัดเชียงรายอย่างทั่วถึงทั้งในและต่างประเทศ
3. พัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่จัดประชุม นิทรรศการ โรงแรมและสถานที่ต่าง ๆ เพื่อรองรับธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย
4. ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องการประเมินศักยภาพของจังหวัดเชียงรายในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดเชียงราย สามารถนำมาเป็นประเด็นในการอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษาสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดเชียงราย

ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า การประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกี่ยวกับศักยภาพธุรกิจไมซ์ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีสภาพที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) เกี่ยวกับศักยภาพธุรกิจไมซ์ ในภาพรวม มีค่า PNI = 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และสุดท้ายคือด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าการประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกี่ยวกับศักยภาพธุรกิจไมซ์ มีสภาพที่เป็นอยู่น้อยกว่าสภาพที่คาดหวัง และต้องมีการปรับปรุง

ผลการศึกษาสภาพการรับรู้ในปัจจุบัน และสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า การประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีสภาพที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index: PNI) เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ในภาพรวม มีค่า PNI = 0.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเงิน (Money) มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน (Method) ด้านบุคลากร (Man) ด้านการตลาด (Market) และสุดท้ายคือด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าการประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร มีสภาพที่เป็นอยู่น้อยกว่าสภาพที่คาดหวัง และต้องมีการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมตามข้อค้นพบ เกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ ในการรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ แต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน

ปรับปรุงความทันสมัยของการให้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว เช่น บริการจองระบบขนส่งผ่านระบบออนไลน์ หรือ Application พัฒนาระบบการขนส่งมวลชนให้ครอบคลุมเส้นทางในจังหวัด โดยมีบริการขนส่งต่างๆที่หลากหลาย เช่น Grab, Taxi และรถสองแถว เป็นต้น เพื่อเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ได้สะดวก และมีเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ มีการจัดตั้งศูนย์การให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าสู่เมือง

2. ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์

ส่งเสริมและผลักดันหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุนเพื่อรองรับการจัดงานไมซ์ โดยมีการจัดการจัดตั้งศูนย์ประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดประชุมหารือ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการประสานงานและการขออนุญาตในธุรกิจไมซ์เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3. ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม

ปรับปรุงร้านค้า ร้านอาหาร ธุรกิจบริการให้มีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งด้านวัน เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน สถานที่ จอดรถ การดูแลบริการนักท่องเที่ยวด้วยใจบริการและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงสถาบันเชิง มีการแสดง ที่นำเสนอด้านศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงราย เอกลักษณ์ของเมืองล้านนา เช่น การแต่งกาย การฟ้อน ศิลปะพื้นเมือง ประเพณีที่สำคัญของท้องถิ่น ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสถึงวัฒนธรรมที่ดั้งเดิม รวมถึงเพิ่มความหลากหลายของร้านค้าของที่ระลึก เสนอสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงราย สินค้า OTOP เพื่อให้ดึงดูดนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมตามข้อค้นพบ เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารเพื่อรองรับและให้บริการ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ แต่ละด้าน มีดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติงาน (Method)

มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในทักษะด้านการวางแผนการดำเนินงานเพื่อความต่อเนื่องของ ธุรกิจ/องค์กร ให้มีแบบแผนที่ชัดเจน บุคลากรทุกหน่วยงานทำงานร่วมกันได้และมีศักยภาพ สามารถวางแผนแนวทางและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึง ต้องมีระบบการวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการตลาด (Market)

ให้ความรู้ด้านการตลาดแก่บุคลากร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกหน่วยงานให้มีความเข้าใจ การทำการตลาด ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเลือกช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกลุ่ม เช่น การใช้สื่อโฆษณาออนไลน์ เฟสบุค กลุ่มไลน์ เว็บไซต์ ช่องยูทูบ เพื่อการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี มีการวางแผนทางการตลาด ให้ตรงกลุ่ม ดึงดูดนักท่องเที่ยว ตอบโจทย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาทำกิจกรรมไมซ์ ให้บริการที่ดีและเป็นระบบ

3) ด้านการเงิน (Money)

ฝึกทักษะความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจแก่บุคลากร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกหน่วยงาน ให้มีทักษะในการขอ สนับสนุนทางการเงิน/ การจัดทำแผนของงบประมาณ และการจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการ เพื่อขอความช่วยเหลือทางธุรกิจไมซ์ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านงบประมาณในการ รองรับธุรกิจไมซ์

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2560). รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอหักลดหย่อนค่าเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ.

สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/44132.0.html>

กฤต จุระกะนิษฐ์ (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2557). หลักการจัดการและ

องค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชูชัย สมितिกร. (2556). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพเก้า ณ พัทลุง. (2561). การจัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: นีโอพ้อยท์ 1995.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). ธุรกิจไมซ์ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดงานแสดงสินค้า-MICE BUSINESS (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพ็รน์ข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง.

- ปนัดดา ชัยพระคุณ. (2555). *การประเมินความต้องการในการฝึกอบรมปฏิบัติงานของบัณฑิต วิทยาลัยแสงธรรม*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- รัตนา บุญเลิศ. (2560). *เชียงรายเมืองแห่งศิลปะ*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/chingraithecityofart/>
- วิภา ศรีระทุ. (2551). ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์. (สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วิโรจน์ ระจิตดำรงค์. (2554). *ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)*. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). *การศึกษาความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). *การพัฒนาด้านมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- เสรี วงษ์มณฑา, และวิชยานันท์ พอค้า. (2560). แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของประเทศไทยให้เป็นเมืองเป้าหมายของไมซ์ (MICE). *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 39(1), 96-112.
- Sanjay, N., & Aliana, L. M. W. (2007). Macao's MICE Dreams: Opportunities and Challenges. *International Journal of Event Management Research*, (3), 47-57.