

การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดลำปาง

POTENTIAL ASSESSMENT FOR MICE BUSINESSES DEVELOPMENT IN LAMPANG PROVINCE

มีัทนา ธุระแสง และอรพิน สันติธรรมาภรณ์***

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพของจังหวัดลำปางในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในมุมมองของเกณฑ์การประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดีของจังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านความปลอดภัย รวมถึงในมุมมองของทรัพยากรในการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการตลาด โดยการศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ในส่วนหน่วยงานราชการ และผู้ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ในหน่วยงานเอกชนจำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ และการสรุปความโดยใช้วิธีการบรรยายเป็นแบบความเรียง

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดลำปาง ในด้านของเกณฑ์การประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดี พบว่าสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีสภาพที่คาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และในด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการ พบว่าสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีสภาพที่คาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการของปัจจัยย่อยในด้านของเกณฑ์การประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดี 10 ลำดับแรก พบว่าปัจจัยหลักที่มีความต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ และด้านกิจกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประชุม ตามลำดับ และในด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการ ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการของปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก พบว่าปัจจัยหลักที่มีความต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ด้านการตลาด และด้านการเงิน

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจังหวัดลำปาง จะมีศักยภาพในการรองรับธุรกิจไมซ์ได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม ตามลำดับความสำคัญของความต้องการ ได้แก่ ด้านความทันสมัยของการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน เช่น บริการจองระบบขนส่งผ่านระบบออนไลน์ ด้านปริมาณของระบบขนส่งมวลชนที่เพียงพอ มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การพัฒนาด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการก็เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของจังหวัดลำปางในการพัฒนาธุรกิจไมซ์และต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม ตามลำดับความสำคัญของความต้องการ ได้แก่ การเพิ่มทักษะของบุคลากรในด้านทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ด้านทักษะการจัดการประชุม/สัมมนา และนิทรรศการอย่างมืออาชีพ ด้านทักษะการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอการสนับสนุนทางการเงิน รวมไปถึงการวางแผนทางการตลาดและการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและควรมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

และภาคเอกชนรวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการร่วมมือกันในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดกิจกรรมไมซ์ในจังหวัดลำปางอย่างจริงจัง รวมทั้งต้องมีการร่วมมือกันในการพัฒนาศักยภาพของจังหวัดลำปาง เพื่อให้สามารถพัฒนาพื้นที่ของจังหวัดลำปางให้กลายเป็นเมืองจุดหมายปลายทางในการจัดกิจกรรมไมซ์ในอนาคตต่อไป

Abstract

The purpose of this research was to do potential assessment for MICE business development in Lampang Province. The framework used was MICE assessment criteria which include access to Lampang and the venue, support for MICE business, other activities other than the conference, accommodation and facilities, conference venue and facilities, and security. The sample group of this study were 72 people from government and private sectors who took part in MICE industry in Lampang. The data was collected by a questionnaire and was then analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Priority Needs Index (PNI). The findings were summarized in an essay.

The results of the research showed that Lampang's potential for MICE development was ranked at the medium level in all aspects. Expectation in all aspects was ranked at the high level. For management resources, all aspects were ranked at the medium level. Expectation in all aspects were ranked at the high level.

Based on Priority Needs Index, it was found that the most needed factors to be developed for Lampang were access to the city and venue, support for MICE business, and other activities apart from the conference, respectively. In terms of management resources, the factors that need development the most were man, market and money.

Although Lampang has a certain level of potential to support MICE business but development in some areas is still needed. This includes the implementation of modern mass transportation which should be booked online and should be efficient and sufficient for the tourists. In addition, resource development is also needed, namely personnel need to be trained in terms of foreign language skills, professional conference organization skills, business planning and budget skills, marketing planning, and suitable media use for promoting the events for target group. Furthermore, cooperation between government and private sectors is to be encouraged to actively promote Lampang Province as a destination for MICE business in the future.

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจหรือ MICE Business ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (เสรี วงษ์มณฑา และวิษยานนท์ พ่อคำ, 2560) ที่มีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับโลกในปัจจุบัน จากรายงานของ MICE industry by Event : Global Opportunity Analysis and Industry Forecast, 2017 - 2023 ได้คาดการณ์ว่าระหว่างปีพ.ศ. 2560 - 2566 ธุรกิจไมซ์จะมีอัตราการเติบโตร้อยละ 7.5 ต่อปี และในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงที่สุดกว่าร้อยละ 8.6 ต่อปี และในปี พ.ศ. 2566 ธุรกิจไมซ์อาจะมีมูลค่าสูงถึง 1,245 ล้านดอลลาร์

สหรัฐ ซึ่งเป็นผลมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจที่จะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวเชิงธุรกิจมีการปรับตัวสูงขึ้นและทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งธุรกิจไมซ์ยังสามารถกระจายรายได้ไปสู่ภาคธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศได้เป็นอย่างดี จากนี้สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจดังกล่าว แต่ละประเทศจึงพยายามพัฒนาศักยภาพของตนเพื่อให้มีความพร้อมต่อการเป็นเมืองเป้าหมายของกิจกรรมไมซ์ ดังนั้น รัฐบาลไทยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวและได้มีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) สสปน. หรือ Thailand Convention & Exhibition Bureau (TCEB) ขึ้นในปี พ.ศ. 2547 เพื่อทำหน้าที่ดูแลและส่งเสริมประเทศไทยสู่การเป็นผู้นำของธุรกิจไมซ์ในระดับโลก โดยมีเป้าหมายหลักคือ การมุ่งผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการจัดการประชุมและการจัดนิทรรศการ พร้อมทั้งผลักดันให้เกิดการสร้างมูลค่าให้กับท้องถิ่นโดยการใช้จ่ายพื้นที่หรือสถานที่ในท้องถิ่นในการจัดการประชุม (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561ข)

กิจกรรมไมซ์ ยังเป็นอีกหนึ่งกลไกในการช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ ผ่านการจัดงานไมซ์ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการจัดการประชุมและการจัดนิทรรศการ การพิจารณาพื้นที่เป้าหมายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยผ่านการจัดกิจกรรมไมซ์ จึงสามารถพิจารณาเลือกพื้นที่ได้จาก 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ 2) จังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ 3) จังหวัดที่มีการรวมกลุ่มของสมาคมต่าง ๆ และ 4) จังหวัดที่มีการพัฒนาเป็นเมืองไมซ์ (คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำโมเดลไมซ์เพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ, 2559)

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศที่นับได้ว่ามีความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจหรือ Mice Business กล่าวคือ 1) มีความสะดวกในการเข้าถึงหลากหลายช่องทาง 2) มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางศาสนสถานและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อีกทั้งยังมีสถานีรถไฟในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่นิยมเมืองโดยรอบ ถือว่าเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของจังหวัดลำปาง (บริษัท เว็บสวีดี จำกัด (มหาชน), 2560) 3) มีที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภายในจังหวัดลำปางมีจำนวนโรงแรมถึง 48 แห่ง (กรมสรรพากร, 2560) 4) มีสถานที่จัดงานที่มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้แก่ หอประชุมใหญ่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง อีกทั้งจังหวัดลำปางยังเป็นที่ตั้งของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูปซึ่งถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่สำคัญของประเทศไทยในการสนับสนุนการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย (คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำโมเดลไมซ์ เพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ, 2559)

แต่เนื่องจากปัจจุบันจังหวัดลำปาง ยังไม่ถูกพิจารณาให้เป็นพื้นที่เป้าหมายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยผ่านการจัดกิจกรรมไมซ์หรือไมซ์ซิตี้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดลำปาง เพื่อวิเคราะห์หาความต้องการในการพัฒนาของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดลำปางและนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของจังหวัดลำปางให้กลายเป็นพื้นที่เป้าหมายในการจัดกิจกรรมไมซ์ต่อไปในอนาคต

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินความต้องการ

การประเมินความต้องการหมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบเพื่อระบุถึงช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่ต้องการในอนาคต ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้จะสามารถบอกได้ถึงสภาพของปัญหาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยปริมาณของความแตกต่างดังกล่าวจะต้องมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนและหลังโดยใช้เทคนิคในการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการ (Modified Priority Needs Index: PNI Modified)

เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุดก่อน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการนั้น จากนั้นจึงเป็นการหาแนวทางในการกำจัดความต้องการนั้นให้หมดไป (สุวิมล ว่องวานิช, 2542)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพ

ศักยภาพ หมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้เกิดการพัฒนาหรือทำให้ปรากฏ เป็นที่ประจักษ์ได้ โดย 6 ปัจจัยหลัก ที่ช่วยสร้างศักยภาพการเป็นเมืองเป้าหมายของการจัดกิจกรรม MICE คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย 4) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น 5) ด้านภาพลักษณ์และสิ่งดึงดูดใจ และ 6) ด้านบุคลากรในการจัดกิจกรรมไมซ์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา และวิชยานันท์ พอค้า, 2560)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้มีเป้าหมายหลักในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผน การควบคุมการทำงาน การใช้ทรัพยากรบริหารภายในองค์กร และการบริหารด้วยการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ รวมถึงการจัดกิจกรรมทางการตลาดในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความต้องการในสินค้าและบริการขององค์กร ซึ่งถือว่าการเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จขององค์กรทางด้านการเงินอีกด้วย (คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557)

แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทางหรือวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า โดยทิศทางที่กำหนดขึ้น จะต้องเป็นการกระทำในเชิงบวกที่กลุ่มหรือชุมชนสร้างขึ้น (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2523) อย่างไรก็ตามในการจัดกิจกรรมไมซ์ ทุกกิจกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ผู้ที่เข้าร่วมประชุมก็มักจะถือโอกาสที่จะท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นประเทศไทยจะต้องมุ่งพัฒนาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวตามแนวความคิด 5A ของ Tourism Western Australia 5 A (2008) ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวและเจ้าภาพที่จัดงานไมซ์ ซึ่งได้แก่ 1) Accessibility จะต้องมีการพัฒนาด้านการเดินทาง 2) Accommodation จะต้องมีการพัฒนาธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร 3) Attractions จะต้องมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีเสน่ห์น่าดึงดูดแก่ผู้มาเยือน 4) Activities จะต้องเป็นเมืองที่มีกิจกรรมที่น่าสนใจสำหรับผู้มาเยือน 5) Amenities การมีบริการเสริมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้มาเยือน (เสรี วงษ์มณฑา และวิชยานันท์ พอค้า, 2560)

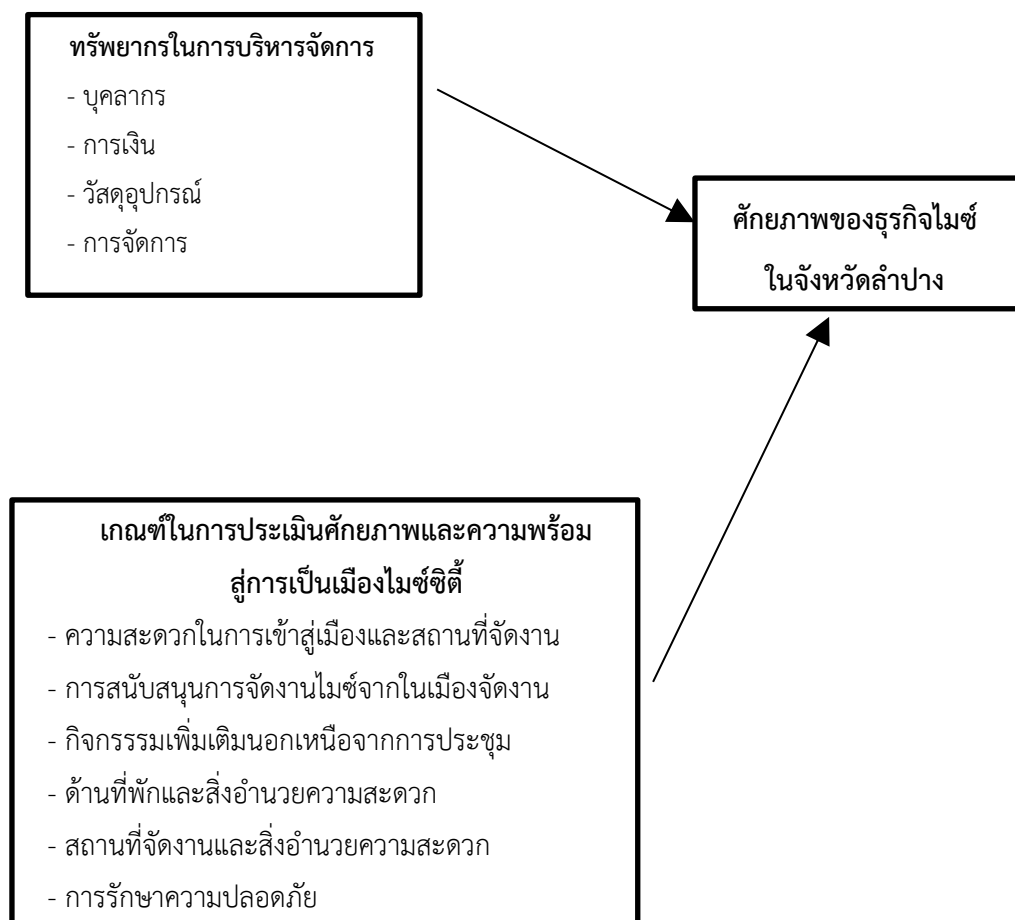
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ภักจิรา แสนใจ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ ทั้งในส่วนหน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ และผู้ประกอบการธุรกิจไมซ์จำนวน 24 คน โดยใช้แนวคิดในการประเมินถึงศักยภาพในการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ 8 ด้าน คือ 1) ด้านการเข้าถึง 2) ด้านสถานที่จัดงาน 3) ด้านที่พักและโรงแรม 4) ด้านร้านอาหารและของที่ระลึก 5) ด้านแหล่งท่องเที่ยว 6) ด้านธุรกิจท่องเที่ยว 7) ด้านการรักษาความปลอดภัย และ 8) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกับ การศึกษาบริบทเชิงพื้นที่ในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ ซึ่งผลของการศึกษาพบว่าจังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพในการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ ใน 8 ด้าน คือ 1) ด้านการเข้าถึง ด้วยความเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค จึงทำให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกแต่ควรจะต้องมีการพัฒนาในการเพิ่มสายการบินให้เชื่อมโยงไปยังจังหวัดอื่นที่สำคัญ 2) ด้านสถานที่จัดงาน จังหวัดขอนแก่นมีสถานที่ในการจัดกิจกรรมไมซ์สามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวได้มากและมีความคุ้มค่าต่อการจัดงาน 3) ด้านโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักที่

สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้ในปริมาณมากและมีความหลากหลายในด้านราคา 4) ด้านร้านอาหารและของที่ระลึก ซึ่งร้านอาหารและร้านของที่ระลึกส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารท้องถิ่นและในส่วนของร้านขายของที่ระลึกก็ยังมีจำนวนน้อยทำให้หาซื้อได้ยาก 5) ด้านแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีจำนวนน้อยและขาดความสวยงาม 6) ด้านธุรกิจท่องเที่ยว ในปัจจุบันเริ่มมีการขยายสาขามากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE 7) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ภายในจังหวัดขอนแก่นได้มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูงในสถานที่จัดกิจกรรมไมซ์และ 8) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนที่ยังไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่เท่าที่ควรและปัญหาของการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น คือ การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของภาครัฐและภาคเอกชนทำให้ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว MICE ภายในจังหวัดขอนแก่น

กฤต จุระกะนิทย์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ อำเภอนาดูน จังหวัดสงขลา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าของงานประชุมและผู้จัดแสดงสินค้าและนิทรรศการจำนวน 400 คนและได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุตสาหกรรมไมซ์จำนวน 7 คน เพื่อทำการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในอำเภอนาดูน จังหวัดสงขลาและสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งผลของการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในอำเภอนาดูน จังหวัดสงขลา นั้นประกอบด้วย 9 ด้าน ที่สำคัญ คือ 1) ด้านสถานที่จัดงาน ควรจะมีการพัฒนาให้สามารถรองรับการจัดงานได้หลายรูปแบบ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ให้แก่บุคลากรในสถานที่จัดงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการจัดงานไมซ์ 2) ด้านผู้รับจัดงาน ควรมีการร่วมมือกันของผู้จัดงานท้องถิ่น เพื่อให้รูปแบบการจัดงานมีความน่าสนใจและหลากหลายมากยิ่งขึ้น 3) ด้านการคมนาคมขนส่ง ควรมีการจัดระเบียบกฎจราจรเพื่อลดปัญหาการจราจรที่ติดขัด 4) ด้านที่พัก ควรมีหน่วยงานที่คอยตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อลดปัญหาการขาดการบำรุงรักษา 5) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว 6) ด้านธุรกิจนำเที่ยว ควรแก้ไขปัญหาการเอาเปรียบของผู้ให้บริการ 7) ด้านธุรกิจบันเทิง ควรมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถให้เพียงพอ เป็นต้น 8) ด้านสินค้าที่ระลึก ควรมีความชัดเจนในตัวเอกลักษณ์ของสินค้า ควรมีการพัฒนาสินค้าให้มีความหลากหลาย 9) ด้านความปลอดภัยสื่อควรจะต้องนำเสนอข่าวสารอย่างชัดเจนและนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อให้คนรับสารที่อยู่นอกพื้นที่มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง ซึ่งโดยสรุปแล้วปัจจัยหลักในการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในอำเภอนาดูน จังหวัดสงขลา คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถที่ลึกซึ้งถึงแก่นแท้ของอุตสาหกรรมไมซ์

กรอบแนวคิดในการศึกษา



วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน และระดับสภาพที่คาดหวัง ในมุมมองของเกณฑ์การประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดี และในมุมมองของทฤษฎีการบริหารจัดการ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความแตกต่างแล้วนำผลลัพธ์ของความต่างนั้นมาจัดเรียงลำดับความสำคัญ Modified Priority Need Index เพื่อจัดลำดับความต้องการก่อนหลังในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดลำปาง จำนวน 72 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ในส่วนหน่วยงานราชการจำนวน 23 คนและ ในส่วนหน่วยงานเอกชนจำนวน 49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง ในมุมมองของเกณฑ์การประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง ในมุมมองของทรัพยากรในการบริหารจัดการ

ซึ่งในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นรูปแบบของการตอบสนองข้อมูลแบบคู่ แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดย 5 หมายถึงสภาพที่เป็นอยู่จริง / สภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดและ 1 หมายถึงสภาพที่เป็นอยู่จริง / สภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 ดำรงตำแหน่งในระดับผู้จัดการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีอายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ด้านที่พัก, ให้เช่าสถานที่เพื่อจัดการประชุม สัมมนาหรือนิทรรศการ, ธุรกิจนำเที่ยว, ธุรกิจจัดงาน) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 ประเภทของงานที่มีการให้บริการในปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ยังไม่มีการให้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 และประเภทของงานที่องค์กรต้องการที่จะเพิ่มการให้บริการคือ การจัดการประชุมสัมมนาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 มีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กรโดยเฉลี่ย 3.24 ครั้ง/ปี มักจะเลือกใช้การฝึกอบรมภายในองค์กร โดยที่องค์กรเป็นผู้จัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 และมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ต่อคน/ครั้งต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้

การประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้พบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงานและ สุดท้ายคือด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ตามลำดับ

การประเมินสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซิตี้พบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัย มีสภาพที่คาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงานและ สุดท้ายคือด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยและ สุดท้ายคือด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการรับรู้ในปัจจุบันและสภาพการรับรู้ที่คาดหวัง เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการ

การประเมินสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด ด้านบุคลากร และสุดท้ายคือ ด้านการเงิน ตามลำดับ

การประเมินสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีสภาพที่คาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด ด้านบุคลากร และ สุดท้ายคือ ด้านการเงิน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการเงิน มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตลาด ด้านการปฏิบัติงานและ สุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ 10 ลำดับแรก ในปัจจัยย่อยของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพ และความพร้อมสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ เรียงลำดับค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจากมากไปน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
1	ความทันสมัยของการให้บริการ เช่น บริการจองระบบขนส่งผ่าน Application	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.71
2	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุน	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไม่ซ้ำ	0.64
3	ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.57
4	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านข้อมูลข่าวสาร	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไม่ซ้ำ	0.53
4	การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านการประสานงานและการขออนุญาติ	ด้านการสนับสนุนการจัดงานไม่ซ้ำ	0.53
6	ระบบการขนส่งมวลชนครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ	ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน	0.49
7	ระบบเทคโนโลยีในการเตือนภัยของจังหวัด	ด้านความปลอดภัย	0.45
8	ความพร้อมของผู้ให้บริการนำเที่ยวและขีดความสามารถในการสื่อสารของมัคคุเทศก์	ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม	0.42
9	ความพร้อมในการให้บริการและความหลากหลายของร้านค้าของที่ระลึก	ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม	0.41

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
10	คุณภาพและมาตรฐานของสถานที่จัดงาน	ด้านสถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	0.40

ตารางที่ 2 แสดงค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ 10 ลำดับแรก ในปัจจัยย่อยของทรัพยากรในการบริหารจัดการของหน่วยงานที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดลำปาง เรียงลำดับค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจากมากไปน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	PNI
1	ทักษะทางด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ	ด้านบุคลากร	0.52
2	ความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงิน/ การจัดทำแผนของงบประมาณ	ด้านการเงิน	0.41
3	การบริหารการเงินและการวางแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ	ด้านการเงิน	0.41
4	บุคลากรในการจัดการประชุม/สัมมนา/นิทรรศการมีจำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านบุคลากร	0.40
5	การจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ	ด้านการเงิน	0.40
6	บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	ด้านบุคลากร	0.38
7	การวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน	ด้านการปฏิบัติงาน	0.38
8	มีการวางแผนทางการตลาดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ด้านการตลาด	0.37
9	การใช้สื่อโฆษณา, ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี	ด้านการตลาด	0.37
10	ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการจัดจำหน่าย/ ช่องทางการสื่อสาร ที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ด้านการตลาด	0.36

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของธุรกิจไมซ์ในจังหวัดลำปาง

1. ควรมีการพัฒนาด้านระบบขนส่งมวลชนให้มีมาตรฐานในด้านคุณภาพและการกำหนดราคาในการให้บริการ มีความเชื่อมโยงกับสถานที่จัดงาน โรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และมีปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. ควรมีการพัฒนาสถานที่จัดงาน ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานในด้านคุณภาพ มีความพร้อมในการให้บริการ มีปริมาณที่เพียงพอและมีความทันสมัยสามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ได้
3. ควรมีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจภายในจังหวัดลำปาง ให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
4. ควรมีแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายหรือมีหน่วยงานที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจไมซ์แก่ผู้ประกอบการ บุคลากรภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องและทั่วถึง
5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการทั้งในด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศและทักษะในการให้บริการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดลำปาง มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. องค์กรที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดลำปางมีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กรโดยเฉลี่ย 3.24 ครั้ง/ปี ส่วนใหญ่เป็นการจัดการอบรมภายในองค์กร มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่ำกว่า 1,000 บาท/คน/ครั้ง
2. ประเภทของงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ที่มีการให้บริการในปัจจุบัน พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีบริการในการจัดงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ รองลงมา คือ การให้บริการด้านการจัดการประชุมสัมมนา การจัดสัมมนาวิชาชีพ และการจัดงานแสดง ตามลำดับ
3. ประเภทของงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ที่องค์กรส่วนใหญ่ต้องการที่จะเพิ่มการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ การจัดการประชุมสัมมนา รองลงมา คือ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดงานแสดงสินค้า ตามลำดับ
4. ปัจจัยย่อยของสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดี มีค่าเฉลี่ยในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและ มีค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความทันสมัยของการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน เช่น บริการจองระบบขนส่งผ่าน Application รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุนและด้านความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชน ตามลำดับ
5. ปัจจัยย่อยของสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันของทรัพยากรในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านทักษะทางด้านการสื่อสาร และการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในองค์กร รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงิน/ การจัดทำแผนของงบประมาณ และด้านการบริหารการเงินและการวางแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ
6. เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการของปัจจัยย่อยในส่วนของเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ซีดี 10 ลำดับแรก พบว่า ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงานอยู่ในลำดับ

ด้วยกัน 3 ลำดับ เช่นเดียวกับ ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ และด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมอยู่ในลำดับด้วยกัน 2 ลำดับ

7. เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการ ของปัจจัยย่อยในส่วนของทรัพยากรในการบริหารจัดการ 10 ลำดับแรก พบว่าด้านบุคลากร อยู่ในลำดับด้วยกัน 3 ลำดับ เช่นเดียวกับ ด้านการตลาด และด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การประเมินศักยภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในจังหวัดลำปาง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ จากเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพและความพร้อมสู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดี

ด้านความสะดวกในการเข้าสู่เมืองและสถานที่จัดงาน พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ความทันสมัยของการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน เช่น การให้บริการจองระบบขนส่งผ่าน Application รองลงมาคือ ความเพียงพอของระบบขนส่งมวลชนและระบบการขนส่งมวลชนที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการร่วมมือและส่งเสริมให้มีการให้บริการของรถ Minibus หรือ Shuttle Bus ที่มีกำหนดจุดรับ-ส่งที่ชัดเจน มีการให้บริการที่ครอบคลุมและมีความเชื่อมโยงกับสถานที่จัดงาน แหล่งท่องเที่ยว ที่พักและสถานที่สำคัญๆ ในจังหวัดลำปาง รวมทั้งควรส่งเสริมให้มีการปรับปรุงความทันสมัยของการให้บริการ เพื่อสร้างความสะดวกในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

ด้านการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านงบประมาณสนับสนุน รองลงมาคือ ด้านการประสานงานและการขออนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจไมซ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของธุรกิจไมซ์ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานไมซ์ ในจังหวัดลำปาง เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการยื่นขอการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนของงบประมาณ การขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจไมซ์ การติดต่อประสานงานและการขออนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการจัดงานไมซ์ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านความพร้อมของผู้ให้บริการนำเที่ยวและขีดความสามารถในการสื่อสารของมัคคุเทศก์ รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและความหลากหลายของร้านค้าของที่ระลึก ดังนั้น สมาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาของบริษัททัวร์ในเรื่องของการให้บริการที่ถูกต้องและควรส่งเสริมให้เกิดการจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาสื่อสารภาษาต่างประเทศให้แก่ ผู้ให้บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันค้นหาเอกลักษณ์ของสินค้าในจังหวัดลำปางว่าจะพัฒนาและปรับปรุงสินค้าใดให้เป็นสินค้าที่ระลึกของจังหวัดลำปาง โดยอาจจะนำจุดเด่นของจังหวัดลำปาง เช่น รถม้า มาจัดทำเป็นสินค้ารูปแบบต่าง ๆ หรืออาจจะประยุกต์ให้เข้ากับเครื่องปั้นเซรามิค ซึ่งถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนเมืองลำปาง ซึ่งอาจจะสามารถช่วยเพิ่มความหลากหลายของร้านค้าและของที่ระลึกได้

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจไมซ์ ในส่วนของทรัพยากรในการบริหารจัดการขององค์กรหรือหน่วยงานที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซ์ ในจังหวัดลำปาง

ด้านบุคลากร (Man) พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านทักษะทางการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในองค์กร รองลงมาคือ ด้านจำนวนของบุคลากรที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการจัดการประชุม/ สัมมนาและนิทรรศการ และ ด้านความรู้ ความเข้าใจในการจัดการประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ ดังนั้น จึงควรส่งเสริม

ให้เกิดการรวมกลุ่มกันของผู้จัดงานและผู้สนับสนุนการจัดงานไมซีในจังหวัดลำปางเพื่อสร้างความเชื่อมโยงกับผู้จัดงานและผู้สนับสนุนการจัดงานไมซีในภาคเหนือที่มีมาตรฐานและมีประสบการณ์ในการจัดงาน เพื่อให้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ด้านการจัดงาน รวมถึงการสร้างเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยในเขตพื้นที่ภาคเหนือเพื่อขอการสนับสนุนด้านการจัดการอบรมและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาแก่บุคลากร

ด้านการเงิน (Money) พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านความสามารถในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงิน การจัดทำแผนเพื่อของบประมาณ รองลงมาคือ ด้านการบริหารการเงินและการวางแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบและด้านการจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ ดังนั้น จึงแนะนำให้มีการจัดตั้งหน่วยงานราชการที่ให้การดูแลเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อขอสนับสนุนทางการเงิน การจัดทำแผนของงบประมาณและการจัดทำเอกสารการดำเนินงานที่ต้องแสดงต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความสะดวกและลดระยะเวลาในการดำเนินงานขององค์กรที่ต้องติดต่อกับส่วนหน่วยงานภาครัฐในการขอของบประมาณและการขอความช่วยเหลือทางธุรกิจ รวมถึงควรส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัยในเขตพื้นที่ภาคเหนือในการจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าของธุรกิจหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนการจัดงานไมซีในจังหวัดลำปาง ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารการเงินภายในองค์กรและการวางแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมไมซีในด้านการเงินอีกทางหนึ่ง

ด้านการตลาด (Marketing) พบว่ามีประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านการวางแผนทางการตลาดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านการเลือกใช้สื่อโฆษณา, ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีและความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการจัดจำหน่าย/ ช่องทางการสื่อสาร ที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนั้น ในแต่ละองค์กรจึงควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงาน เพื่อนำไปวิเคราะห์เลือกช่องทางการจัดจำหน่ายและช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานภายในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านของการวางแผนทางการตลาดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนของตัวเองได้

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2560). รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอหักลดหย่อนค่าเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/44132.0.html>
- กฤต จุระกะนิษฐ์ (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) บัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- คณะที่ปรึกษาโครงการจัดทำโมเดลไมซ์เพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ. (2559). โครงการจัดทำโมเดลไมซ์เพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ. สืบค้นจาก <https://elibrary.tceb.or.th/getattachment/d4cf4c05-46e2-4f57-83ac-894d2bc0cb0d/5736.aspx>
- คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2556). หลักการจัดการและองค์กร. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- บริษัท เว็บบอร์ด จำกัด (มหาชน). (2560). ข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง. สืบค้นจาก <https://www.sawadee.co.th/thai/lampang/transportation.html>

ภักจิรา แสนใจ. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพ การท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น.

วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 11(1), 54-67.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2523). *การพัฒนาชุมชน*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ไทยวิวัฒน์พาณิชย์.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2561ก). *รายงานงบประมาณประจำปีพ.ศ. 2561*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2561ข). *โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีอุตสาหกรรมไมซ์*

ไทย (Thailand MICE Index). สืบค้นจาก [https://elibrary.tceb.or.th/getattachment/3ada7693-0bd7-](https://elibrary.tceb.or.th/getattachment/3ada7693-0bd7-4543-89e7-95c07741c0dc/5753)

[4543-89e7-95c07741c0dc/5753](https://elibrary.tceb.or.th/getattachment/3ada7693-0bd7-4543-89e7-95c07741c0dc/5753)

สุวิมล ว่องวาณิช. (2542). *การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในวิทยานิพนธ์ของนิสิต*

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี วงษ์มณฑา, และวิชยานนท์ พอค้า. (2560). แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของประเทศไทยให้เป็นเมืองเป้าหมายของ

ไมซ์ (MICE). *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 39(1), 96-112.*