

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุมโรงแรม:
มุมมองผู้จัดงาน

DETERMINANTS OF CONVENTION SITE SELECTION IN THE CONTEXT
OF MEETING ROOM IN HOTEL: AN ORGANIZERS' PERSPECTIVE

นิमित ชุ้นสั้น¹

Received 31 May 2018

Revised 1 November 2018

5 December 2018

Accepted 14 December 2018

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ได้ตรวจสอบปัจจัยภายใต้มุมมองของผู้จัดงานต่อการเลือกสถานที่จัดประชุมในบริบทห้องประชุมโรงแรม รวมทั้งการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความภักดี ซึ่งเก็บข้อมูล ณ สถานที่จัดประชุม ได้สำรวจจากผู้จัดงานจำนวน 400 คน และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุ ซึ่งผลการศึกษานี้ได้สนับสนุนสิ่งที่ได้นำเสนอเกี่ยวกับความภักดี โดยปัจจัยในการเลือกสถานที่ประชุม ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุนสถานที่ตั้ง และห้องอาหาร แต่อย่างไรก็ตามมีเพียง 3 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน และสถานที่ตั้ง ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี สำหรับผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเลือกห้องประชุมได้ถูกแสดงในบทความเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจต่อไป

คำสำคัญ: ผู้จัดงาน สถานที่จัดงาน ห้องประชุม โรงแรม

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต Email: nimit.s@pkru.ac.th

Abstract

This study examines organizers' perspective of selecting convention venue in the context of meeting rooms in hotel and investigates the causal relationships between the factors and loyalty. A total of 400 respondents completed a survey conducted on venue. Using multiple regression, the results of the analysis supported the proposed loyalty as follows: (1) there are four factors to select meeting room; facilities and safety, accessibility and support, location, and restaurant. (2) There are three factors; facilities and safety, accessibility and support, and location, had a significant and positive effect on loyalty. Managerial implications with regard to select meeting room are drawn based on the research findings, and suggestions for future researchers are presented.

Keywords: Organizer, Venue, Meeting Room, Hotel

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE; M = Meetings, I = Incentive travels, C = Conventions, E = Exhibitions) เป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยพัฒนาประเทศและมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ.2560 อุตสาหกรรมไมซ์จัดว่าเป็นสาขาหนึ่งของอุตสาหกรรมภาคบริการที่สร้างรายได้เป็นอย่างมาก โดยสร้างรายได้สู่ประเทศ จำนวน 5.97 หมื่นล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561) เนื่องด้วย

สมรรถนะต่าง ๆ ของประเทศไทยสามารถรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกลุ่มไมซ์ ทั้งความสะดวกในการเดินทางเข้าสู่จังหวัด มีเส้นทางการคมนาคมที่ดี สถานที่พักแรมมีความพร้อม ศูนย์การประชุมที่หรูหรา เส้นทางการท่องเที่ยวที่ดีเลิศ มีกิจกรรมมากมายสำหรับผู้ติดตาม มีความคุ้มค่า มีสิ่งสนับสนุนและบริการที่เป็นมืออาชีพ (ภุริวัจน์ เดชอ้อม, 2556) จึงทำให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจสำหรับการจัดงานกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะสถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต ขอนแก่น เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561)

สถานที่ (Venue) สำหรับจัดประชุมเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดงานในทุก ๆ ระดับ จากการศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าสถานที่การจัดประชุมและการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุมต้องมีศักยภาพ (พัจนพิตดา ศรีสมพงษ์, 2558) มีการกำหนดจุดแข็ง ใช้กลยุทธ์การตลาดที่เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ (พินิตา แก้วจิตคงทอง และ เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์, 2559) ผนวกกับคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุมที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ย่อมสร้างความสำเร็จให้กับสถานที่จัดประชุมแห่งนั้นได้เป็นอย่างดี (นิมิต ชื่นสั้น, 2558; ศิริประภา บำรุงวัตร และ ปรียาวิติ ผลอเนก, 2560) นอกจากนั้นแล้วการจัดประชุมมีความซับซ้อนเพิ่มมากยิ่งขึ้น การแข่งขันที่สูงขึ้น และสภาพแวดล้อมของธุรกิจเปลี่ยนแปลง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้จัดงานเลือกสถานที่จัดประชุมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เช่น พนักงานมีจิตบริการที่ดี (Service mind) (ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, 2560ก) มีความคุ้มค่ากับต้นทุน มีโรงแรมที่รองรับกลุ่มผู้เข้าร่วม มีอาหารท้องถิ่น (ภักจิรา แสนใจ และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์, 2558) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมประเภทโรงแรมในมุมมองของผู้จัดงานยังขาดความชัดเจน และไม่มีปัจจัยที่แน่ชัดที่ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ให้กับสถานที่จัดประชุมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในบริบทของประเทศไทยยังมีจำนวนการศึกษาที่นำไปใช้

ประโยชน์ได้อย่างแพร่หลายมีค่อนข้างจำกัด ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้สามารถที่จะช่วยเติมเต็มและเป็นงานวิจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในพื้นที่ได้ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในมุมมองของผู้จัดงานประชุม

การทบทวนวรรณกรรม

1. สถานที่จัดประชุม

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2561) ได้กำหนดนิยามของ ห้องประชุม (Meeting room) หมายถึง ห้องที่มีพื้นเรียบไม่ลาดเอียง ไม่มีลักษณะเป็นอัฒจันทร์ (Grandstand / Amphitheater / Auditorium) โดยมีเพดานและผนังถาวรทุกด้าน ขนาดพื้นที่และความสูง ของห้องประชุม ต้องมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร มีลักษณะเป็นพื้นที่โล่ง มีความสูงไม่น้อยกว่า 2.50 เมตร นอกจากนี้ ห้องประชุม สามารถจัดประเภทออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ประเภทศูนย์ประชุม/อาคารแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (Convention/Exhibition center) ประเภทโรงแรม/รีสอร์ท (Hotel/Resort) และอื่น ๆ (Other) ทั้งนี้ห้องประชุมที่มีมาตรฐานต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งเรื่องของด้านกายภาพ (Physical component) หมายถึง สภาพของห้องประชุม และบริเวณ พื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศ ระบบความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ต่อมา ด้านเทคโนโลยี (Technology component) หมายถึง อุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต และสุดท้ายคือ ด้านบริการและการจัดการ (Service and management component) หมายถึง การจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ โดยพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดไมซ์ซิตี้ (MICE city) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ของอุตสาหกรรมไมซ์ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยศักยภาพของจังหวัดภูเก็ตนั้นสถานที่จัดประชุมประเภทโรงแรม/รีสอร์ท (Hotel/Resort) จำนวนหลายแห่ง และมีเพียงศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งสามารถรองรับได้ 2,500 ที่นั่ง แต่มีข้อจำกัดในการขออนุญาตใช้สถานที่เพื่อการจัดงานประชุม ดังนั้นจากการทบทวนศักยภาพและพื้นที่สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาในบริบทของจังหวัดภูเก็ต และศึกษาเฉพาะห้องประชุมประเภทโรงแรมและรีสอร์ท เท่านั้น เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานที่สำหรับการจัดประชุม

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะเลือกสถานที่จัดงานประชุม

การประเมินศักยภาพของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่ที่เหมาะสมต่อการจัดงานประชุม ต้องคำนึงถึงลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาปัจจัยที่หลากหลาย และมีความแตกต่างกันออกไป จากการศึกษาของ พัจฉิพิตตา ศรีสมพงษ์ (2558) พบว่าศักยภาพที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ คือ ด้านคุณภาพของสถานที่การจัดประชุมและด้านการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม ด้านการสนับสนุนของรัฐ และด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ภัคจิรา แสนใจ และ สภาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2558) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงสถานที่จัดงานนั้น ควรเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคจึงสามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างเร็วและสะดวกสบาย มีสถานที่ที่มีความคุ้มค่าต่อต้นทุนในการจัดงาน มีโรงแรมที่พักมีจำนวนโรงแรมที่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวในปริมาณมาก และหลากหลายระดับ ส่วนของร้านอาหารและของที่ระลึก ควรเป็นร้านอาหารประเภทอาหารท้องถิ่น และที่สำคัญต้องมีความมั่นคงและปลอดภัยสูง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพควรคำนึงถึงการพัฒนาปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เช่น กระบวนการให้บริการของโรงแรมหรือสถานที่จัดงานประชุม ที่สามารถนำแนวคิดของคุณภาพ

การออกแบบการบริการมาประยุกต์ใช้ (ศิริประภา บำรุงวัตร และ ปรียาวิดี ผลอเนก, 2560) ซึ่งคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือของสถานที่ (นิมิต ชื่นสัน, 2558) นอกจากนี้สามารถนำแนวคิดในด้านการออกแบบกระบวนการบริการของโรงแรมและสถานที่จัดประชุม โดยเมทริกซ์การบริการแบบกระบวนการ Professional Services (Verma & Boyer, 2009) ซึ่งจะมุ่งเน้นที่คุณภาพในการติดต่อลูกค้า และมุ่งเน้นกระบวนการโดยกำหนดให้เป็นมาตรฐานในการทำงาน (ศิริประภา บำรุงวัตร และ ปรียาวิดี ผลอเนก, 2560)

การศึกษาวิจัยในอดีตยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ด้านความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม ด้านความยั่งยืนทางสังคมและวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์อย่างยั่งยืน (อรุณศรี นามชุย และ แสงแข บุญศิริ, 2559) นอกจากนี้แล้วประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส ประสบการณ์ทางอารมณ์ ประสบการณ์ทางพฤติกรรม และประสบการณ์ทางปัญญา มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการการจัดประชุม (สุรพงษ์ วงษ์ปาน และ อานนท์ คำวรรณ, 2560) แต่การศึกษาของ พินิตา แก้วจิตคงทอง และ เยวาลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์ (2559) พบว่า ด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านพนักงาน และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุม ดังนั้นผู้ให้บริการควรต้องคำนึงถึงปัจจัยให้ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ วีระยุทธ เศรษฐเสถียร (2560) ที่ระบุว่า การเข้าถึงสถานที่จัดประชุม ต้องประกอบด้วย การขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ระยะเดินทางจากสถานที่จัดประชุมไปยังร้านอาหาร การซื้อปิ้งสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งต้องมีความพร้อมต่อการให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

จุดหมายปลายทางของอุตสาหกรรมไมซ์จะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับการจัดกิจกรรม (Jaeho & Narui, 2012) รวมทั้งมีความพร้อมของสถานที่จัดงานและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีการขยายอย่างเพิ่มขึ้น (Li-Ting & Zheng, 2012) นอกจากนี้ ความมั่นคงปลอดภัยต้องมีการประยุกต์มาตรฐานสากล เช่น TISI22300 รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคาม ความเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ นโยบายการรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบระบบความปลอดภัย และมีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (วีระยุทธ เศรษฐเสถียร, 2560) สอดคล้องกับ ภูมิวัฒน์ เดชอ่วม (2553) ที่ได้แสดงความคิดเห็นว่า การดำเนินกิจกรรมของสถานที่จัดประชุมโดยเฉพาะการประชุมนานาชาติ ต้องมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย การคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม ความเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เนื่องด้วยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการจัดงานประชุม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรยังคงเป็นปัจจัยผู้จัดงานต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน การศึกษาของ ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560ก) ที่ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการแก่ลูกค้า นอกจากนี้การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างความภักดีของผู้เข้า ร่วมกิจกรรมต้องสื่อสารชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ ควรมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ รวมไปถึงทักษะการประสานงาน (ธนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2558) โดยเฉพาะสถานที่จัดงานประเภทโรงแรมในอุตสาหกรรมไมซ์ ต้องพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่สามให้แก่พนักงาน การจัดอบรมด้านธุรกิจบริการที่เน้นเรื่อง

การมีจิตบริการ (Service mind) และเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานของธุรกิจไมซ์ (ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาตวิงศ์, 2560ข)

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจและใช้วิธีการดำเนินวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรคือ ผู้จัดการ (Organizers) ซึ่งจัดงานประชุมในลักษณะองค์กร (Corporate meeting) ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต และเก็บข้อมูลจากโรงแรม 5 แห่ง ได้แก่ โรงแรมภูเก็ตเมอร์ลิน โรงแรมรอยัลภูเก็ต ซิตี้ โรงแรมเมโทรโพลภูเก็ต ภูเก็ตแกรนด์รีสอร์ท แอนด์สปา และไบท์ลาภูวนารีรีสอร์ทภูเก็ต ซึ่งเก็บกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) ณ สถานที่ประชุม ทั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการอบรม จำนวน 5 คน ทั้งนี้ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 424 ชุด เมื่อตรวจสอบความถูกต้องขอข้อมูลคงเหลือ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 1 โดยผู้จัดการส่วนของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ภาคส่วน ซึ่งเป็น ส่วนของภาครัฐมากที่สุด ได้แก่ ร้อยละ 42.8 รองลงมาได้แก่ บริษัทเอกชน ร้อยละ 29.8 และเป็นผู้จัดการที่มี ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 27.4

เครื่องมือสำหรับการศึกษา ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงานประชุม ประกอบด้วย 20 ข้อ โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับ ความภักดีต่อสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงานประชุม ประกอบด้วย 3 ข้อ โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดงาน ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดย ลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบ นอกจากนั้นแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Test content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC พบว่า ค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามทั้งหมดมีค่า 0.78 และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Test reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ของ แบบสอบถาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.868 – 0.925 ซึ่งผ่านการทดสอบตามแนวคิดของ (Hair et.al., 2010, p. 125)

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.8
หญิง	213	53.2
อายุ		
16 - 25 ปี	75	18.8
26 - 35 ปี	218	54.4
35 ปีขึ้นไป	107	26.8

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	164	41.0
สมรส	215	53.8
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	21	5.2
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	33.0
ปริญญาตรี	258	64.5
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
อาชีพ		
ข้าราชการ/หน่วยงานภาครัฐ	171	42.8
พนักงานบริษัท	119	29.8
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	110	27.4
รายได้ต่อเดือนต่อเดือน		
15,000 - 25,000 บาท	130	32.4
25,000 - 35,000 บาท	191	47.8
มากกว่า 35,000 บาท	79	19.8

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ตอนที่หนึ่ง ปัจจัยการเลือกสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงานประชุม ได้วิเคราะห์ปัจจัยด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) และวิเคราะห์แต่ละปัจจัยด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ยด้วยการหาค่าอันตรรกภาพชั้น ในตอนที่สอง ความภักดีต่อสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงานประชุม ได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ย และตอนที่สามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดงาน วิเคราะห์โดยการค่าความถี่และร้อยละ นอกจากนั้นการทดสอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุมทดสอบด้วย วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ เพื่อทดสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่นำมาศึกษาองค์ประกอบของปัจจัย ซึ่งผลวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy พบว่า ค่า KMO เท่ากับ .947 ซึ่งมากกว่า .800 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรของปัจจัยชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบในระดับดีมาก ตามเกณฑ์ของ Kim and Mueller ต่อมาผลการวิเคราะห์ค่า Bartlett's Test of Sphericity พบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.000 (Chi-Square = 5476.006) แสดงว่าตัวแปรสามารถนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้ นอกจากนั้นผลการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal component analysis) พบค่า ความร่วมกัน (Communalities) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมด 20 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.604 - 0.820 จึงมีแนวโน้มที่สามารถเข้าอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้

ตารางที่ 2 ผลการหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีแวนดิแมกซ์

Component	Extraction sums of squared loadings			Rotation sums of squared loadings		
	Total (Eigen values)	% of Variance	Cumulative %	Total (Eigen values)	% of Variance	Cumulative %
1	9.784	48.922	48.922	4.709	23.543	23.543
2	1.928	9.642	58.563	3.300	16.501	40.044
3	1.247	6.237	64.800	3.120	15.602	55.646
4	1.197	5.983	70.783	3.027	15.136	70.783

ผลการหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีแวนดิแมกซ์ แสดงดังตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 20 ตัวแปร สามารถจัดเข้ากลุ่มองค์ประกอบ ได้จำนวน 4 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมด ร้อยละ 70.783 นอกจากนั้นองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ มีตัวแปรระหว่าง 3 - 7 ตัวแปร โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบย่อยตั้งแต่ 0.551 - 0.825 แสดงดังตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของปัจจัยในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม พบว่า มีจำนวน 4 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 น้ำหนักองค์ประกอบย่อยของปัจจัยในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม

ปัจจัย	องค์ประกอบ			
	1	2	3	4
สถานที่จัดประชุมนี้เป็นสถานที่ปลอดภัย	.825			
โรงแรมมีเครื่องมือสำหรับป้องกันความเสี่ยง	.751			
ผู้เข้าร่วมรู้สึกปลอดภัยในขณะที่เข้าร่วมการประชุม	.792			
โรงแรมมีการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ ที่เหมาะสม	.715			
โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ท่านมีความต้องการ	.731			
โรงแรมสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม	.692			
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ถูกเตรียมความพร้อมอยู่ภายในพื้นที่ของโรงแรม	.629			
มีการต้อนรับที่อบอุ่น		.551		
ผู้ประสานงานมีข้อเสนอที่ดีให้คุณเข้าร่วมประชุม		.572		
มีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมสนับสนุนในการจัดประชุม		.579		
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม		.752		
การเดินทางมาสถานที่จัดประชุมมีความสะดวก		.727		
มีขนส่งมวลชนสาธารณะมายังสถานที่จัดประชุม		.707		
สถานที่จัดประชุมอยู่ใกล้กับแหล่งช้อปปิ้ง			.759	
สถานที่จัดประชุมอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว			.825	
ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุมมีความโดดเด่นแปลกใหม่			.818	
สถานที่จัดประชุมมีกิจกรรมหรือบริการอื่น ๆ ที่เหมาะสม			.791	
ห้องอาหารของโรงแรมพร้อมให้บริการ				.819
ห้องอาหารของโรงแรมมีจำนวนเหมาะสม				.816
ห้องอาหารของโรงแรมมีความสะดวกสบาย				.822
Cronbach's Alpha	0.925	0.868	0.878	0.907

องค์ประกอบย่อยที่ 1 เรียกชื่อว่า “สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย” อธิบายได้ด้วย 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.629 – 0.825 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 9.784 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 48.922 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 1 ได้แก่ 1) สถานที่จัดประชุมนี้เป็นสถานที่ปลอดภัย 2) โรงแรมมีเครื่องมือสำหรับป้องกันความเสี่ยง 3) ผู้เข้าร่วมรู้สึกปลอดภัยในขณะที่เข้าร่วมการประชุม 4) โรงแรมมีการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ ที่เหมาะสม 5) โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ท่านมีความต้องการ 6) โรงแรมสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม และ 7) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ถูกเตรียมความพร้อมอยู่ภายในพื้นที่ของโรงแรม

องค์ประกอบย่อยที่ 2 เรียกชื่อว่า “การเดินทางและสิ่งสนับสนุน” อธิบายได้ด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.551 – 0.752 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 1.928 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 58.563 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 2 ได้แก่ 1) มีการต้อนรับที่อบอุ่น 2) ผู้ประสานงานมีข้อเสนอที่ดึงดูดให้เข้าร่วมประชุม 3) มีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมสนับสนุนในการจัดประชุม 4) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม 5) การเดินทางมาสถานที่จัดประชุมมีความสะดวก และ 6) มีขนส่งมวลชนสาธารณะมายังสถานที่จัดประชุม

องค์ประกอบย่อยที่ 3 เรียกชื่อว่า “สถานที่ตั้ง” อธิบายได้ด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.759 – 0.825 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 1.247 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 64.800 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 3 ได้แก่ 1) สถานที่จัดประชุมอยู่ใกล้กับแหล่งช้อปปิ้ง 2) สถานที่จัดประชุมอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว 3) ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุมมีความโดดเด่นแปลกใหม่ และ 4) สถานที่จัดประชุมมีกิจกรรมหรือบริการอื่น ๆ ที่เหมาะสม

องค์ประกอบย่อยที่ 4 เรียกชื่อว่า “ห้องอาหาร” อธิบายได้ด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.816 – 0.822 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 1.197 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 70.783 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 3 ได้แก่ 1) ห้องอาหารของโรงแรมพร้อมให้บริการ 2) ห้องอาหารของโรงแรมมีจำนวนเหมาะสม และ 3) ห้องอาหารของโรงแรมมีความสะดวกสบาย

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

	สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	การเดินทางและสิ่งสนับสนุน	สถานที่ตั้ง	ห้องอาหาร	ความภักดี
1) สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	1				
2) การเดินทางและสิ่งสนับสนุน	.635**	1			
3) สถานที่ตั้ง	.703**	.583**	1		
4) ห้องอาหาร	.496**	.415**	.562**	1	
5) ความภักดี	.590**	.454**	.564**	.531**	1

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1) สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	5.42	.899	เห็นด้วย
2) การเดินทางและสิ่งสนับสนุน	5.40	.805	เห็นด้วย
3) สถานที่ตั้ง	5.36	.953	เห็นด้วย
4) ห้องอาหาร	5.17	1.017	เห็นด้วย
5) ความภักดี	5.28	.995	เห็นด้วย

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในมุมมองของผู้จัดงานประชุม

	B	Beta	T	Sig
ค่าคงที่	.571		2.078*	.038
1) สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (X ₁)	.341	.308	5.302*	.000
2) การเดินทางและสิ่งสนับสนุน (X ₂)	.213	.172	2.981*	.003
3) สถานที่ตั้ง (X ₃)	.273	.261	5.645*	.000
4) ห้องอาหาร (X ₄)	.049	.050	.983	.326

R² = 0.440, Adj R² = 0.434, SEE = 0.748, F = 77.604, Sig of F = 0.000

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร แสดงดังตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก (Hinkle, 1998, p. 118)

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แสดงดังตารางที่ 5 พบว่า ผู้จัดงานประชุมเห็นด้วยกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร เมื่อจัดลำดับจากระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้จัดงานประชุมมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร ตามลำดับ เมื่อนำมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 6 พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในมุมมองของผู้จัดงานประชุม ส่วนห้องอาหาร ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุม จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ สามารถเขียนอธิบายสมการเพื่อทำนาย ดังต่อไปนี้

$$Y = 0.571 + 0.341 (X_1) + 0.213 (X_2) + 0.273 (X_3)$$

สรุปและอภิปรายผล

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งช่วยสร้างรายได้ และเกิดผลกระทบที่ดีต่อธุรกิจและภาคส่วนต่าง ๆ การพิจารณาองค์ประกอบของการจัดงานแต่ละครั้งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงสถานที่จัดประชุม เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการจัดงาน ดังนั้นการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสถานที่จัดประชุมให้ตรงกับความต้องการของผู้จัดงานนั้นมีความจำเป็นต้องมีความรอบคอบก่อนดำเนินการ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้จัดงานตัดสินใจเลือกสถานที่จัดงานประชุม ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร แต่อย่างไรก็ตาม ผู้จัดงานประชุมให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อความภักดีของผู้จัดงาน มีเพียงปัจจัยจำนวนสามด้านเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทาง และสิ่งสนับสนุน และสถานที่ตั้ง

สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จัดประชุม ต้องมีการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในพื้นที่ของโรงแรม นอกจากนั้นแล้วต้องเป็นสถานที่ที่ปลอดภัย มีเครื่องมือสำหรับป้องกันความเสี่ยง เพื่อ

ทำให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกปลอดภัยในขณะที่เข้าร่วมการประชุม การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ วีระยุทธ เศรษฐเสถียร (2560) โดยสถานที่จัดประชุมต้องมีความมั่นคง ปลอดภัยภายใต้มาตรฐานสากล เช่น TISI22300 รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคาม ความเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ นโยบายการรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบระบบความปลอดภัย และมีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (ภูมิวิจน์ เดชอ้อม, 2553) เมื่อพิจารณาในด้านการเดินทางและสิ่งสนับสนุน ที่ต้องมีรูปแบบการต้อนรับที่อบอุ่น มีข้อเสนอที่ดึงดูด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม การเดินทางมาสถานที่จัดประชุมมีความสะดวก หรือมีขนส่งมวลชนสาธารณะมายังสถานที่จัดประชุม โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ว่าสถานที่จัดประชุมต้องมีคุณภาพ มีการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุมได้ง่าย โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุมเหมาะสม และมีการสนับสนุนของรัฐ (พจน์พิตตา ศรีสมพงษ์, 2558; Jaeho & Narui, 2012; Li-Ting & Zheng, 2012)

ด้านสถานที่ตั้ง ต้องพิจารณาในประเด็นต้องมีความโดดเด่น มีกิจกรรมหรือบริการที่เหมาะสม อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว โรงแรม หรือแหล่งช้อปปิ้ง ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วีระยุทธ เศรษฐเสถียร (2560) ที่ค้นพบว่าการเข้าถึงสถานที่จัดประชุมต้องประกอบด้วยบริการขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งระยะเดินทางจากสถานที่จัดประชุมไปยังร้านอาหาร การช้อปปิ้ง สถานที่ท่องเที่ยว ต้องมีความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย มีความคุ้มค่าต่อต้นทุนในการจัดงาน (ภักจิรา แสนใจ และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์, 2558) แต่อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ห้องอาหารของโรงแรมไม่ได้มีอิทธิพลต่อความภักดี เนื่องด้วยผู้จัดการไม่ได้เลือกจากความพร้อมต่อการบริการ จำนวนเหมาะสม หรือความสะดวกสบาย ซึ่งจากการศึกษาของ เสรี วงษ์มณฑา และ วิชยานันท์ พอค้า (2560) ได้แนะนำว่าห้องอาหารโรงแรมที่ให้บริการสำหรับการประชุมต้องให้ความสำคัญกับอาหารท้องถิ่น อาหารชาติพันธุ์ (Ethnic foods) ชาติต่าง ๆ และการบริการอาหารด้วยความรวดเร็วที่เป็นที่รู้จักที่ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจ และอาจจะต้องมีการบริการโดยมีอาสาสมัครที่มีมาตรฐาน เช่นเดียวกับ Lee and Slocum (2015) ที่แนะนำว่าผู้จัดการต้องพิจารณาอาหารท้องถิ่น และมีความหลากหลายของเมนูอาหาร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษานี้ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้จัดงานในการตัดสินใจเลือกสถานที่สำหรับการจัดประชุม ซึ่งจากผลการศึกษาทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสถานที่สำหรับการจัดประชุม โดยเฉพาะผู้บริหารโรงแรมที่มีเป้าหมายทางการตลาดเป็นผู้จัดงานประชุมชาวไทย โดยผู้บริหารสถานที่จัดประชุมต้องให้ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง ซึ่งปัจจัยที่พัฒนาต้องเป็นปัจจัยที่มีความคุ้มค่าและความเป็นไปได้ เช่น จัดทำระบบความเสี่ยงและความปลอดภัยของสถานที่จัดประชุม และต้องทำให้ผู้จัดการและลูกค้ารับรู้ระบบความปลอดภัยจัดเตรียมเอาไว้ มีรูปแบบการต้อนรับที่อบอุ่น (Warm welcome) และเป็นเอกลักษณ์ของสถานที่จัดประชุม นอกจากนี้การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิการสนับสนุนให้ภาครัฐวางเส้นทางเข้าถึงโรงแรมด้วยขนส่งมวลชนสาธารณะ การผลักดันให้ภาครัฐวางระบบโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องของไฟฟ้า ประปา หรืออินเทอร์เน็ต ที่ทำให้ผู้จัดการประชุมสามารถตัดสินใจใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานในการจัดประชุม

การศึกษานี้ได้ศึกษาเจาะจงต่อสถานที่จัดงานประเภทโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนหลายแห่ง แต่อย่างไรก็ตามมีเพียงจำนวน 5 แห่งที่มีการจัดงานประชุมและอนุญาตให้เข้าเก็บข้อมูล จึงทำให้มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากโรงแรมอื่น ๆ ที่มีห้องประชุม นอกจากนี้การจัดงานประชุมมีจำนวนค่อนข้าง

จำกัด ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่นานหลายเดือน จึงได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นการศึกษาในมุมมองของผู้จัดงานควรต้องพิจารณาประเด็นดังกล่าวด้วย

การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในมุมมองของผู้จัดงานที่เป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะการศึกษาในกลุ่มห้องประชุมที่มีลักษณะหรูหรา (4-5 ดาว) เนื่องจากกลุ่มนี้สามารถสร้างรายได้ที่สูงให้แก่สถานที่จัดประชุม และสร้างรายได้ในลักษณะต่อเนื่อง เช่น การท่องเที่ยว การช้อปปิ้ง ฯลฯ นอกจากนั้น สามารถศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยระหว่างผู้จัดงานชาวไทย และผู้จัดงานชาวต่างชาติ เพื่อให้ผู้บริหารสถานที่จัดประชุมสามารถพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม สามารถกำหนดตลาด หรือการแข่งขันที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาติวงศ์. (2560ก). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์. **วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**, 6(2), 41-50.
- _____. (2560ข). แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา: สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย**, 12(1), 50-65.
- ธนพล รุ่งเรือง และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2558). สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และความภักดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรม. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 11(2), 116-147.
- นิมิต ชุ่นสั้น. (2558). การประเมินคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 11(2), 78-99.
- พจน์พิตดา ศรีสมพงษ์. (2558). ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยา เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 7(2), 45-56.
- พินิตา แก้วจิตคงทอง และเยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา (MICE) ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 2(3), 35-46.
- ภักจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 11(1), 54-67.
- ภูริวัจน์ เดชอุ่ม. (2556). การพัฒนาศักยภาพธุรกิจการจัดการประชุมนานาชาติของไทย. **วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์**, 53(1): 271-296.
- วีระยุทธ เศรษฐเสถียร. (2560). ศักยภาพและความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจการจัดประชุมไมซ์. **วารสารบัณฑิตวิจัย**, 8(1), 199-215.
- ศิริประภา บำรุงวัตร และปรียาดี ผลอนอก. (2560). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวและศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยว. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**, 11(3), 37-49.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). **MICE City**. สืบค้นจาก <https://www.businesseventsthailand.com/th/mice-destinations/mice-destinations/>
- สุรพงษ์ วงษ์ปาน และอานนท์ คำวรรณ. (2560). ประสบการณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE จังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**, 12(2), 1-16.

- เสรี วงษ์มณฑา และวิชยานันท์ พอค้า. (2560). แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของประเทศไทยให้เป็นเมืองเป้าหมายของไมซ์ (MICE). *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 39(1), 96-112.
- อรุณศรี นามชุย และแสงแข บุญศิริ. (2559). แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE อย่างยั่งยืน ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 12(2), 137-147.
- Boyer, K., & Verma, R. (2009). **Operations and supply chain management for the 21st century**. Mason, Ohio: South-Western.
- Jaeho, L. & Narui, P. (2012). **Major industry in Singapore: MICE, medical tourism industry**. Retrieved from <http://goo.gl/FsQ3LA>
- Hair, J. F., Anderson, B. W., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis with reading** (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (1998). Correlation: a measure of relationship. **Applied Statistics for the Behavioral Sciences**, 4, 105-131.
- Lee, S. & Slocum, S. (2015). Understanding the role of local food in the meeting industry: an exploratory study of meeting planners' perception of local food in sustainable meeting planning. **Journal of Convention & Event Tourism**, 16(1), 45-60.
- Li-Ting, Y. & Zheng, G. (2012). Capacity optimization analysis for the MICE industry in Las Vegas. **International Journal of Contemporary Hospitality**, 24(2), 335-349.