



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย เรื่อง แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้าง
ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

Guidelines for MICE Industry Development in order to create a
Sustainable Competitive Advantage of Pattaya MICE City

ธนัฐตฤณ บุนนาค
ปริยวดี ผลเอนก

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้
(เงินอุดหนุนจากรัฐบาล) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
มหาวิทยาลัยบูรพา

รหัสโครงการ : 658652
สัญญาเลขที่ 175/2561

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
โครงการวิจัย เรื่อง แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตีเมืองพัทยา
Guidelines for MICE Industry Development in order to create a
Sustainable Competitive Advantage of Pattaya MICE City

ธนัฐฤตฤณ บุนนาค
ปรียาวดี ผลเอนก

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล
(งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 – 30 กันยายน พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุน
รัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสำนักงาน
คณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ เลขที่สัญญา 175/2561

Acknowledgement

This work was financially supported by the Research Grant of Burapha
University through National Research Council of Thailand (Grant no. 175/2561)

แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตีเมืองพัทยา

Guidelines for MICE Industry Development in order to create a Sustainable Competitive Advantage of Pattaya MICE City

ชื่อหน่วยงานและผู้ดำเนินการวิจัยพร้อมหน่วยงานที่สังกัด

1. ธนัญฐ์ตฤณ บุณนาค มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
2. ปรียวดี ผลเอนก มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (2) ศึกษาอิทธิพลของระบบ ISO 20121 ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (4) ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยาต่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มาท่องเที่ยวในพัทยาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การเก็บข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยขนาดตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม หาผลลัพธ์ด้วยการหาค่าร้อยละ Simple Regression Analysis และ Multiple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) การนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้ และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา (2) ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว (3) คุณภาพบริการส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามากที่สุด ตามมาด้วยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้

คำสำคัญ

การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบ ISO 20121, คุณภาพบริการ, การท่องเที่ยวซ้ำ, โมชชีดึของพัทยา

Abstract

This research aims to (1) study the influence of the E-word of mouth toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) study the influence of ISO 20121 toward the potential of MICE industry to support the MICE City of Pattaya (3) study the influence of the quality of services toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (4) study the influence of the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya toward the repeated travel. The sample is MICE tourists who travel in Pattaya, both Thai and foreigners. Data collection is used by Non-Probability Sampling with a sample size of 400. The tool is the questionnaires for results with the percentage, Simple Regression Analysis and Multiple Linear Regression. The results show that (1) E-word of mouth, ISO 20121 and the quality of services have influenced the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya has influenced the repeated travel (3) the quality of services are the most effects to the potential of the MICE industry to support for the MICE city of Pattaya, followed by E-word of mouth and ISO 20121, respectively.

Keyword: E-word of mouth, ISO 20121, the quality of services, the repeated travel, the MICE City of Pattaya

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 หน่วยงานที่นำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 เอกสาร	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11

3.2	สมมติฐานงานวิจัย	11
3.3	วิธีการดำเนินการวิจัย	12
บทที่ 4	ผลการวิจัย	15
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	15
4.2	ปัจจัยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อการท่องเที่ยว รูปแบบไมซ์ในเมืองพัทยา	17
4.3	ปัจจัยด้านศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของเมืองพัทยา	18
4.4	ปัจจัยการนำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ไปใช้	19
4.5	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	20
4.6	ปัจจัยด้านการซื้อซ้ำหรือการท่องเที่ยวซ้ำ	21
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	27
	บรรณานุกรม	31
	ภาคผนวก	
1	ภาคผนวก 1 ผลผลิต	33
2	ภาคผนวก 2 แบบสอบถาม	50
3	ภาคผนวก 3 ประวัตินักวิจัย	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	15
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) E-word of mouth ของนักท่องเที่ยวไมซ์เมืองพัทยา	17
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา	18
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการนำมาตรฐานระบบ ISO 20121 มาใช้กับการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	19
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพบริการในอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา	20
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการซื้อซ้ำหรือการท่องเที่ยวซ้ำในอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	21

4.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	22
4.8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง E-word of mouth ต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	23
4.9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างระบบ ISO 20121 ที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	23
4.10	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง คุณภาพของบริการ ที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	24
4.11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง ที่ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามีผลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ	25
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	25

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	11

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุน
รัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสำนักงาน
คณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ เลขที่สัญญา 175/2561

Acknowledgement

This work was financially supported by the Research Grant of Burapha
University through National Research Council of Thailand (Grant no. 175/2561)

แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
อย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตีเมืองพัทยา

Guidelines for MICE Industry Development in order to create a
Sustainable Competitive Advantage of Pattaya MICE City

ชื่อหน่วยงานและผู้ดำเนินการวิจัยพร้อมหน่วยงานที่สังกัด

1. ธนัญฐ์ตฤณ บุณนาค มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
2. ปรียวดี ผลเอนก มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (2) ศึกษาอิทธิพลของระบบ ISO 20121 ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (4) ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยาต่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มาท่องเที่ยวในพัทยาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การเก็บข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยขนาดตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม หาผลลัพธ์ด้วยการหาค่าร้อยละ Simple Regression Analysis และ Multiple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) การนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้ และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา (2) ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว (3) คุณภาพบริการส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามากที่สุด ตามมาด้วยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้

คำสำคัญ

การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบ ISO 20121, คุณภาพบริการ, การท่องเที่ยวซ้ำ, ไม้ซั้งดีของพัทยา

Abstract

This research aims to (1) study the influence of the E-word of mouth toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) study the influence of ISO 20121 toward the potential of MICE industry to support the MICE City of Pattaya (3) study the influence of the quality of services toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (4) study the influence of the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya toward the repeated travel. The sample is MICE tourists who travel in Pattaya, both Thai and foreigners. Data collection is used by Non-Probability Sampling with a sample size of 400. The tool is the questionnaires for results with the percentage, Simple Regression Analysis and Multiple Linear Regression. The results show that (1) E-word of mouth, ISO 20121 and the quality of services have influenced the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya has influenced the repeated travel (3) the quality of services are the most effects to the potential of the MICE industry to support for the MICE city of Pattaya, followed by E-word of mouth and ISO 20121, respectively.

Keyword: E-word of mouth, ISO 20121, the quality of services, the repeated travel, the MICE City of Pattaya

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 หน่วยงานที่นำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 เอกสาร	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11

3.2	สมมติฐานงานวิจัย	11
3.3	วิธีการดำเนินการวิจัย	12
บทที่ 4	ผลการวิจัย	15
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	15
4.2	ปัจจัยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อการท่องเที่ยว รูปแบบไมซ์ในเมืองพัทยา	17
4.3	ปัจจัยด้านศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของเมืองพัทยา	18
4.4	ปัจจัยการนำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ไปใช้	19
4.5	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	20
4.6	ปัจจัยด้านการซื้อซ้ำหรือการท่องเที่ยวซ้ำ	21
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	27
	บรรณานุกรม	31
	ภาคผนวก	
1	ภาคผนวก 1 ผลผลิต	33
2	ภาคผนวก 2 แบบสอบถาม	50
3	ภาคผนวก 3 ประวัตินักวิจัย	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	15
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของนักท่องเที่ยวมุสลิมเมืองพัทยา	17
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา	18
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการนำมาตรฐานระบบ ISO 20121 มาใช้กับการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	19
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพบริการในอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา	20
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการซื้อซ้ำหรือการท่องเที่ยวซ้ำในอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยา	21

4.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	22
4.8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง E-word of mouth ต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	23
4.9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างระบบ ISO 20121 ที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	23
4.10	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง คุณภาพของบริการ ที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	24
4.11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง ที่ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามีผลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ	25
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา	25

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย
	11

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ข้าพเจ้า ผศ.ดร.ธนภัทร ตฤณ บุนนาค ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทงบประมาณรายได้ จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) มหาวิทยาลัยบูรพา โครงการวิจัยเรื่อง (ภาษาไทย) แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตีเมืองพัทยา

(ภาษาอังกฤษ) Guidelines for MICE Industry Development in order to create a Sustainable Competitive Advantage of Pattaya MICE City

รหัสโครงการ 658652 สัญญาเลขที่ 175/2561 ใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น 198,300 (หนึ่งแสนเก้าหมื่นแปดพันสามร้อยบาทถ้วน) ระยะเวลาการดำเนินงาน (รวมขยายเวลา) 1 ปี 9 เดือน (1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 – 30 มิถุนายน พ.ศ. 2562)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (2) ศึกษาอิทธิพลของระบบ ISO 20121 ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา (4) ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยาดต่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มาท่องเที่ยวในพัทยาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การเก็บข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยขนาดตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม หาผลลัพธ์ด้วยการหาค่าร้อยละ Simple Regression Analysis และ Multiple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) การนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้ และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา (2) ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว (3) คุณภาพบริการส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยามากที่สุด ตามมาด้วยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้

ผลผลิต (Outputs)

งานวิจัยนี้จะนำไปตีพิมพ์ในวารสารวิชาการเพื่อเผยแพร่ในประเทศของวารสารมหาวิทยาลัย

พาร์อีสเทอร์น ซึ่งเป็นวารสาร TCI กลุ่มที่ 1 ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลลัพธ์ (Outcomes)

ผลของงานวิจัยนำไปต่อยอดเป็นงานวิจัยได้ โดยจะนำไปต่อยอดศึกษาในเรื่องของการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่โมเดิร์นซิตี้ของจังหวัดอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการผลวิจัยทั้งหมดเราสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ดังนี้

1. ควรให้มีการเน้นคุณภาพการให้บริการที่มากขึ้น
2. การใช้ social media และ website เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่ออธิบายข้อมูลให้กับลูกค้าที่จะมาเข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มข้อมูลด้านโปรโมชั่นการท่องเที่ยว เป็นต้น
3. การนำระบบพัฒนาการบริหารจัดการโดยเน้นการรักษาสภาพแวดล้อม ISO 20121 ซึ่งจะช่วยสร้างภาพพจน์ของอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยาเพิ่มขึ้น รวมทั้งเป็นการลดขยะ ลดของเสียและลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ
4. ระบบขนส่งสาธารณะเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น การมีรถไฟความเร็วสูง รวมถึงการปรับปรุงสนามบินอู่ตะเภา เป็นต้น
5. การเป็นเมืองที่อยู่ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก (Eastern Economic Corridor) มีส่วนสนับสนุนต่อการเป็นโมเดิร์นซิตี้เมืองพัทยา
6. ความมั่นคงและปลอดภัย มุ่งเน้นให้บริการจัดงาน ผู้จัดงาน และผู้ให้บริการอื่นๆ จัดทำนโยบายความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ความเสี่ยงและอันตรายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เช่น แผนการป้องกันการเกิดอัคคีภัย เป็นต้น
7. การสร้างระบบฐานข้อมูลของโรงแรมในเมืองพัทยา สร้างฐานข้อมูลราคา จำนวนห้องประชุมและที่พักสำหรับให้นักท่องเที่ยวมีข้อมูลในการตัดสินใจมากขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเป็น Thailand 4.0
8. การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น ในการพัฒนาเมืองให้มีศักยภาพสู่การเป็นโมเดิร์นซิตี้ นั้น จะต้องมีการสนับสนุนในด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งมีการสนับสนุน กิจกรรมทางการตลาดของงานแสดงสินค้าหรืองานไมซ์อื่นๆ ร่วมกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้จัดงาน
9. ต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในระดับท้องถิ่น และความร่วมมือทางด้านวิชาการจากสถาบันการศึกษาในพื้นที่

ภาคผนวก 1

ผลผลิต

ผลผลิตที่ได้จากการงานวิจัยโครงการ.แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา คือ ได้รับการตอบรับการเสนอผลงานตีพิมพ์
โดยวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ซึ่งอยู่ใน TCI กลุ่มที่ 1 ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ดังแสดงรายละเอียดต่อไปนี้

[FEUJ] Submission Acknowledgement

1 message

Dr. Chattip Suwannachin via Thai Journals Online (ThaiJO)

<admin@tci-thaijo.org>

Fri, Mar 22, 2019 at

10:45 AM

Reply-To: "Dr. Chattip Suwannachin" <chattip.sc@feu.edu>

To: นายธนภัฏสุดถน มุขนาค <ratanan@go.buu.ac.th>

นายธนภัฏสุดถน มุขนาค:

Thank you for submitting the manuscript, "แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา" to วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
With the online journal management system that we are using, you will be able to track its
progress through the editorial process by logging in to the journal web site:

Submission URL: <http://www.tci-thaijo.org/index.php/FEU/authorDashboard/submission/179238>

Username: tanattrin

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue
for your work.

Dr. Chattip Suwannachin

แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน
ของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

Guidelines for MICE Industry Development in order to create a Sustainable
Competitive Advantage of Pattaya MICE City

ธัญรัตน์ บุนนาค^{1*}, นัฐพล เจริญศรี^{2**}
Tanattrin Bunnag^{1*}, Nattapon Charoensri^{2**}

^{1,2} มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว 254 หมู่ 4 ต.วัฒนานคร อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว 27160

^{1,2} Burapha University, Sakaeo Campus 254 Moo 4 Wattananakorn Sub-district, Wattananakorn
District, Sakaeo 27160

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา (2) ศึกษาอิทธิพลของระบบ ISO 20121 ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา (4) ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยาคู่ต่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวในกลุ่มไมซ์ที่มาท่องเที่ยวในพัทยาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การเก็บข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยขนาดตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม หาผลลัพธ์ด้วยการหาค่าร้อยละ Simple Regression Analysis และ Multiple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) การนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้ และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา (2) ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยามีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว (3) คุณภาพบริการส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้

เมืองพัทยามากที่สุด ตามมาด้วยการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้

*ผู้เขียนหลัก ติดต่อ email: ratanan@go.buu.ac.th , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

คำสำคัญ

การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบ ISO 20121, คุณภาพบริการ, การท่องเที่ยวซ้ำ, โมซ์ชีตีของพัทยา

Abstract

This research aims to (1) study the influence of the E-word of mouth toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) study the influence of ISO 20121 toward the potential of MICE industry to support the MICE City of Pattaya (3) study the influence of the quality of services toward the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (4) study the influence of the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya toward the repeated travel. The sample is MICE tourists who travel in Pattaya, both Thai and foreigners. Data collection is used by Non-Probability Sampling with a sample size of 400. The tool is the questionnaires for results with the percentage, Simple Regression Analysis and Multiple Linear Regression. The results show that (1) E-word of mouth, ISO 20121 and the quality of services have influenced the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya (2) the potential of the MICE industry to support the MICE City of Pattaya has influenced the repeated travel (3) the quality of services are the most effects to the potential of the MICE industry to support for the MICE city of Pattaya, followed by E-word of mouth and ISO 20121, respectively.

Keyword: E-word of mouth, ISO 20121, the quality of services, the repeated travel, the MICE City of Pattaya

บทนำ

ปี 2560 ประเทศไทย มีรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์ในแต่ละปีคิดเป็นร้อยละ 9.50 ของรายได้ทั้งหมด จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2560) เกิดจากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มีความสามารถในการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวโดยทั่วไป 2-3 เท่า และประเทศไทยยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการให้มีศักยภาพสามารถเข้าสู่เศรษฐกิจ

เชิงสร้างสรรค์ โดยกำหนดแนวทางและนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศผลักดันให้เกิดการพัฒนาและตื่นตัวทั้งทางด้านสินค้าบริการและทักษะของผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถแข่งขันในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งหนึ่งในโครงการสำคัญที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ คือ โครงการไมซ์ซิตี้ (MICE City) ซึ่งเป็นนโยบายที่ทางสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการได้เล็งเห็นศักยภาพของเมืองที่มีความพร้อมได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และขอนแก่น โดยได้พิจารณาความพร้อมของจังหวัดต่างๆ ใน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ท่องเที่ยวและด้านการจัดกิจกรรมไมซ์ในแต่ละประเภท

แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันมาถึงปัจจุบันนี้ได้แก่ ด้านมาตรฐานการจัดการและการบริการไมซ์ในประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลยังคงมีอยู่ในเฉพาะกรุงเทพมหานคร ขณะที่เมืองใหญ่ๆ บริเวณต่างจังหวัดหรือเมืองแห่งไมซ์ ได้แก่ พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต ยังพบว่ามีปัญหาด้านการจัดการและการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน จึงมีความจำเป็นต้องเร่งสร้างมาตรฐานด้านนี้ให้ได้รับการยอมรับในระดับใกล้เคียงกันทั่วประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2558)

เมืองแห่งไมซ์ที่มีศักยภาพแห่งหนึ่งคือพัทยา ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวทางภาคตะวันออกที่มีอุตสาหกรรมไมซ์ขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 3 ด้วยที่พักหลายระดับ สถานที่จัดการประชุม และสถานที่จัดงานประชุมและท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลมากมาย รวมไปถึงศูนย์จัดแสดงนิทรรศการ 3 แห่งที่สะดวกสบาย ได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลักสำหรับการจัดงานอีเวนต์ธุรกิจครบวงจร ผู้จัดงานสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าบนทำเลสำคัญที่สวยงาม อาทิ โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ ศูนย์กีฬาแห่งชาติภาคตะวันออก และศูนย์การประชุมและแสดงสินค้าพัทยา (PEACH) ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 6,500 ตารางเมตร ทำให้สถานการณ์ไมซ์ของพัทยาในปัจจุบันมีการขยายตัวมากขึ้น

เมืองพัทยาถือเป็นเมืองที่มีความพร้อม และมีความเหมาะสมในทุกๆ ด้าน หากเทียบกับพื้นที่อื่นๆ ทั้งในเรื่องราคา และจำนวนห้องพัก สถานที่ท่องเที่ยวที่มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือว่าได้เปรียบ และมีความเหมาะสมที่ผู้จัดงาน หรือจัดประชุมสัมมนาในระดับโลกจะเลือกใช้ในการพักผ่อน จัดประชุม หรือสัมมนา แต่ยังคงมีจุดอ่อนในด้านการประชาสัมพันธ์และขาดการส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบนี้อย่างชัดเจน มีบุคลากรด้านไมซ์ไม่เพียงพอ อีกทั้งยังไม่สามารถสร้างมาตรฐานด้านการบริการได้เท่าเทียมเมืองแห่งไมซ์อย่างกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2559)

รวมทั้งปรากฏว่าปัญหาที่พบ และทำให้เมืองพัทยายังคงไม่ถูกจัดให้เป็นตัวเลือกในระดับแรกๆ จากผู้จัดงานต่างๆ นั้น เพราะผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการให้ฐานข้อมูลโรงแรม เรื่องเกี่ยวกับที่พัก ห้องประชุมสัมมนา และองค์ประกอบการที่สำคัญ ทำให้พลาดโอกาสที่จะเป็นตัวเลือกในการจัดประชุมสัมมนาขนาดใหญ่ ดังนั้น พัทยาจึงควรมีการเพิ่มศักยภาพให้มากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะมาตรฐานด้านการจัดการและการบริการให้ได้รับการยอมรับมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาหาแนวทางในการการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา :ซึ่งผู้วิจัยมองว่า พัทยาเป็นเมืองที่มีความพร้อมเมืองหนึ่งที่จะสามารถแข่งขันกับต่างประเทศและสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศได้ในมูลค่าสูง ซึ่งผู้วิจัยจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา ได้แก่ การตลาดโดยการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ การนำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 มาใช้ คุณภาพการบริการ รวมถึงแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาศ้าของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการประกอบด้วย การจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรองคุณภาพ และการเอาใจใส่ ที่มีต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยาที่มีต่อแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาศ้าของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

ทบทวนวรรณกรรม

เราสามารถรวบรวมผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ ดังนี้ ดุษฎี ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรธนะกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพด้านที่ตั้งที่อยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก ซึ่งส่งผลดีในด้านการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงไปสู่ประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งจังหวัดขอนแก่นยังเป็นศูนย์กลางใน ด้านการค้า การลงทุนการศึกษา และการบริการทางการแพทย์ และในภาพรวมของศักยภาพในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า มีความพร้อม และสามารถรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย และเพื่อให้จังหวัดขอนแก่นเป็นหนึ่งในไมซ์ซิตี้ของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขัน จึงควรที่จะพัฒนาให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองไมซ์ที่มีศักยภาพด้วยการพัฒนาในเรื่องบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ การยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ การสร้างความร่วมมือในพื้นที่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น

ภักจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2558) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ ในจังหวัดขอนแก่น” ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพในการ

ท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ แต่ปัญหาและ อุปสรรค ของการพัฒนาการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นนั้น ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของภาครัฐและภาคเอกชนทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไมซ์ นอกจากนี้แล้ว พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมือง ด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ใน จังหวัดพะเยา เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการเลือกจุดหมายเพื่อการ จัดประชุมแต่ละครั้ง ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ คุณภาพของสถานที่การจัดประชุม การเข้าถึงสถานที่จัดการ ประชุม โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม การสนับสนุนของรัฐ สถานที่ที่พักผ่อนหย่อนใจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประกอบด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ การตลาดโดยการบอกต่อทาง อิเล็กทรอนิกส์ การนำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 มาใช้ และคุณภาพการ บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็น ไมซ์ซิตีของพญา และแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพญาซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มาท่องเที่ยวในพญาทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศ

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) (พรณี ลีกิจวรรณะ, 2553 : 24) เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างในที่นี้ใช้การเปิดตาราง Taro Yamane ที่ระดับ α ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า เท่ากับ 400 ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

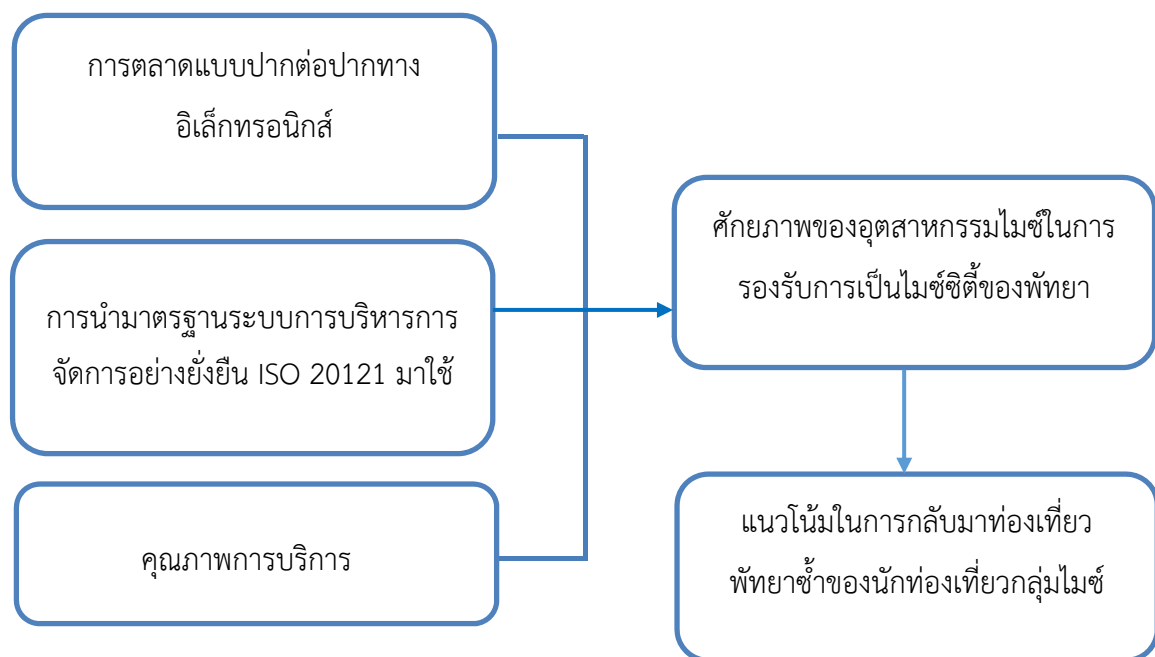
การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยข้อมูล 7 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ที่มา ท่องเที่ยวในพญาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตลาดโดย การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมี คำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตรฐานระบบการ

บริหารการจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ไปใช้ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีของพัทยา ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ มีลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ และ ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตีเมืองพัทยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษางานวิจัย และบทความวิจัยต่างๆ ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ดุษฎี ช่วยสุข และ ดลฤทัย ไกวรรณะกุล (2558) ปริญญาตรี ผลเอกก (2558)
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2559)

ซึ่งเราสามารถกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

H₁: การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา

H₂: การนำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 มาใช้ส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา

H₃: คุณภาพการบริการประกอบด้วย การจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรองคุณภาพ และการเอาใจใส่ ส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา

H₄: ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยามีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวไมซ์เป็นดังนี้

เพศ: ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 เพศชาย คิด เป็นร้อยละ 40.50 ตามลำดับ

อายุ : พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุระหว่าง 35 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาอันดับที่สองมีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ อันดับที่สาม 40-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 อันดับที่มีอายุระหว่าง 45 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 อันดับห้าอายุ 25 – 29 ปี อันดับหกอายุ 20-24 ปี และสุดท้ายอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

สถานภาพ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานะสมรส ร้อยละ 51.00 รองลงมาสถานะโสด ร้อยละ 45.00 และสุดท้าย สถานะหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 45.00 อันดับสอง การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.00 อันดับสามการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.25 สุดท้ายคือการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 4.75

อาชีพ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 33.00 อันดับสองคืออาชีพข้าราชการ ร้อยละ 23.75 อันดับสามคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.50 อันดับสาม คืออาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.75 อันดับสี่คือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 5.25 อันดับห้าคือ พนักงานของรัฐ ร้อยละ 3.75 และสุดท้ายคือ พนักงานของรัฐ ร้อยละ 3.00

รายได้: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 30,001-50,000 บาท ร้อยละ อันดับสองคือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 39.59 อันดับสุดท้ายคือ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทและรายได้ต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยสำหรับแต่ละสมมติฐาน โดยมีผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ดังนี้

ตารางที่ 1

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของ
 อุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา

ตัวแปร	ศักยภาพของ อุตสาหกรรมไมซ์ ในการรองรับการ เป็นไมซ์ซิตีเมือง พัทยา	E-word of mouth	ระบบ ISO 20121	คุณภาพ บริการ	การซื้อซ้ำหรือ ท่องเที่ยวซ้ำ
ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ใน การรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมือง พัทยา	1	.360***	.512***	.715**	.625**
E-word of mouth	.360***	1	.427***	.742**	.613
ระบบ ISO 20121	.512***	.427***	1	.770**	.523
คุณภาพบริการ	.715**	.742**	.770**	1	.511
การซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ	.625**	.613	.523	.511	1

*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E – word of mouth) ส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ($r = 0.360$) ระบบ ISO 20121 ส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ($r = 0.512$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน($r = 0.715$) และสุดท้ายศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยาส่งผลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ($r = 0.625$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการหาค่าสหสัมพันธ์ข้างต้น เราสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยา หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตีเมืองพัทยากับปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่าง E-word of mouth ต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

ตัวแปร	ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
Constant	10.719	.821		13.061	.000
E-word of mouth	.297	.039	.360	7.696	.000

R= .360 R²= .130 SEE= 1.789 F= 59.232 Sig.= .000

จากตารางที่ 2 พบว่า E-word of mouth สามารถทำนายศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 13 ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของ E-word of mouth มีค่าเท่ากับ (Beta = .360) ส่งผลทางบวกต่อ ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

สัมประสิทธิ์การกำหนด (R² = .130) หมายความว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระ E-word of mouth มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ 13 ที่เหลืออีก ร้อยละ 87 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ดังนั้น E-word of mouth มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างระบบ ISO 20121 ที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

ตัวแปร	ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
Constant	8.901	.866		10.279	.000
ระบบ ISO 20121	.476	.051	.427	9.407	.000

R= .427 R² = .182 SEE= 1.937 F= 88.497 Sig.= .000

จากตารางที่ 3 พบว่า ระบบ ISO 20121 สามารถทำนายศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 18.2 ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของระบบ ISO 20121 มีค่าเท่ากับ (Beta = .427) ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา

สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .182$) หมายความว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ระบบ ISO 20121 มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ 18.2 ที่เหลืออีกร้อยละ 81.8 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ดังนั้น ระบบ ISO 20121 มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างคุณภาพของบริการที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา

ตัวแปร	ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
Constant	10.920	.632		15.200	.000
คุณภาพบริการ	.195	.052	.291	3.763	.000

$$R = .363 \quad R^2 = .132 \quad SEE = 1.587 \quad F = 73.990 \quad Sig. = .000$$

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพบริการสามารถทำนายศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 13.2 ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของคุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ (Beta = .291) ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา

สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .132$) หมายความว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระคุณภาพบริการ มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ 13.2 ที่เหลืออีกร้อยละ 86.8 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ดังนั้น คุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยา โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซีในการรองรับการเป็นไมซ์ซีดีเมืองพัทยาที่มีผลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ

ตัวแปร	การซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ
--------	-----------------------------

	B	Std.	Beta	t	Sig.
Constant	10.720	.702		14.310	.000
ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการ รองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา	.222	.052	.331	4.245	.000

R= .347 R²= .120 SEE= 1.636 F= 66.560 Sig.= .000

จากตารางที่ 5 พบว่าศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยาสามารถทำนายการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 12.00 ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา มีค่าเท่ากับ (Beta = .331) ส่งผลทางบวกต่อการซื้อซ้ำหรือการท่องเที่ยวซ้ำ

สัมประสิทธิ์การกำหนด (R² = .120) หมายความว่าศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ที่เหลืออีกร้อยละ 88.0 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ดังนั้น ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา จึงมีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

อย่างไรก็ตามเพื่อให้การมองภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา เราสามารถดำเนินการสร้าง Multiple Linear Regression ได้ดังนี้

ตารางที่ 6

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.858	0.128		6.731	0.000**
E-word of mouth(X ₁)	0.099	0.033	0.116	2.989	0.003**
ISO 20121(X ₂)	0.090	0.038	0.110	2.381	0.018**
คุณภาพบริการ(X ₃)	0.201	0.053	0.213	3.764	0.000**

R Square = .586, Adjusted R² = .580, F = 111.311, **p<0.01, *p<0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยหรือตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพบริการ (Beta=0.213) รองลงมาคือ ด้านการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) (Beta=0.116) และสุดท้ายคือ ด้านการนำเอาระบบ ISO 20121 เข้ามาใช้ (Beta=0.110) ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเราสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา โดยผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลพรรณ ณ สมบูรณ์ และนิตนา ฐานิตนกร (2560) พบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวออนไลน์แบบไมซ์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการข้อมูล หลากหลายที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันมักเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและมีการแบ่งปันประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวตามความต้องการ

สมมติฐานที่ 2 การนำเอาระบบ ISO 20121 มาใช้กับผู้ประกอบการมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Toniolo et al. (2017) โดยมาตรฐาน ISO 20121 จะสามารถขยายโอกาสและเพิ่มศักยภาพการเป็นมหานครแห่งการจัดงานประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมวิชาชีพ และการแสดงสินค้าและนิทรรศการให้เมืองเป็นศูนย์กลางแห่งไมซ์ เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ของเมืองพัทยา มีทิศทางในการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมและมีแนวทางที่ชัดเจนมากขึ้นทั้งนี้ ควรมีการวางแผนขั้นตอนการบริหารจัดการงานอีเวนต์ ดังนี้

- 1) ขั้นเริ่มต้นเตรียมการ โดยการเริ่มดำเนินการติดต่อกับลูกค้า จากนั้น ดำเนินการเริ่มการประชุมก่อนการเริ่มงาน
- 2) ขั้นตอนการวางแผน (Planning Phase) โดยเริ่มจากวางแผนกำหนดขอบเขตของงาน จากนั้นวางแผนต้นทุน แผนบุคลากร แผนคุณภาพ แผนการสื่อสาร แผนการบริหารความเสี่ยง แผนการจัดซื้อจัดจ้าง และแผนกำหนดการดำเนินงาน
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน (Executing) ประกอบด้วย การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การดูแลและปรับเปลี่ยนรายละเอียดโครงการ จากนั้น ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) ขั้นตอนการกำกับดูแลและควบคุมโครงการ (Monitoring and Controlling) ประกอบด้วย การกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยง ควบคุมขอบเขตของงาน การควบคุมกำหนดการ การควบคุมดูแลเรื่องรายละเอียดของสัญญา และการควบคุมดูแลต้นทุน และ
- 5) การปิดงาน/โครงการ (Closing) ประกอบด้วย การดำเนินการปิดโครงการ รายงานผลงานเสร็จสิ้น ดำเนินการเก็บเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในงานเพื่อเป็นฐานข้อมูลและเก็บรายละเอียดปลีกย่อยอื่นๆ รายละเอียดปลีกย่อยอื่นๆในกรณีนี้ได้แก่ การจัดเตรียมเอกสารแสดงความขอบคุณแก่ผู้ช่วยสนับสนุนงาน วิทยากร แขกคนสำคัญ อาสาสมัคร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพบริการมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการบริการของพนักงานนั้น นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านการบริการ

พนักงาน โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีมารยาทสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือ เรื่องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเรื่องมีความรู้เรื่องภายในจังหวัด สุดท้าย เป็นเรื่องชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยาส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำหรือท่องเที่ยวซ้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของยูงทอง รวมสุข (2549) ที่ได้ศึกษาถึงศักยภาพด้านคุณภาพของบริการของการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เนื่องจากการมาสัมผัสของนักท่องเที่ยว ถ้าผู้ประกอบการใส่ใจในการสร้างคุณภาพการบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ แล้วกลับมาสัมผัสที่เมืองพัทยารีกครั้งหนึ่ง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เราสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยามากที่สุดคือ ด้านคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านการตลาดแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of mouth) และสุดท้ายคือ ด้านการนำเอาระบบ ISO 20121 เข้ามาใช้ ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา จากการผลวิจัยทั้งหมด เราสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ดังนี้

- 1.ควรให้มีการเน้นคุณภาพการให้บริการที่มากขึ้น
- 2.การใช้ social media และ website เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่ออธิบายข้อมูลให้กับลูกค้าที่จะมาเข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มข้อมูลด้านโปรโมชั่นการท่องเที่ยว เป็นต้น
- 3.การนำระบบพัฒนาการบริหารจัดการโดยเน้นการรักษาสภาพแวดล้อม ISO 20121 ซึ่งจะช่วยสร้างภาพพจน์ของอุตสาหกรรมไมซ์เมืองพัทยาเพิ่มขึ้น รวมทั้งเป็นการลดขยะ ลดของเสียและลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ
- 4.ระบบขนส่งสาธารณะเป็นเรื่องที่จำเป็น เช่น การมีรถไฟความเร็วสูง รวมถึงการปรับปรุงสนามบิน อุตะเภา เป็นต้น
- 5.การเป็นเมืองที่อยู่ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก (Eastern Economic Corridor) มีส่วนสนับสนุนต่อการเป็นไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา
- 6.ความมั่นคงและปลอดภัย มุ่งเน้นให้บริการจัดงาน ผู้จัดงาน และผู้ให้บริการอื่นๆ จัดทำนโยบายความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ความเสี่ยงและอันตรายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เช่น แผนการป้องกันการเกิดอัคคีภัย เป็นต้น
- 7.การสร้างระบบฐานข้อมูลของโรงแรมในเมืองพัทยา สร้างฐานข้อมูลราคา จำนวนห้องประชุมและที่พักสำหรับให้นักท่องเที่ยวมีข้อมูลในการตัดสินใจมากขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเป็น Thailand 4.0

8. การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่น ในการพัฒนาเมืองให้มีศักยภาพสู่การเป็นโมเดลที่ดีนั้น จะต้องมีการสนับสนุนในด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งมีการสนับสนุน กิจกรรมทางการตลาดของงานแสดงสินค้าหรืองานไมซ์อื่นๆ พร้อมกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้จัดงาน

9. ต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในระดับท้องถิ่น และความร่วมมือทางด้านวิชาการจากสถาบันการศึกษาในพื้นที่

การสนับสนุนงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทเงินอุดหนุนการวิจัย งบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ จากคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- ดุขฎิ ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกล. (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ ซิตี้ของประเทศไทย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย 10(1) 2558.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- นิพภรณ์ ชูชา. (2551). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปรียวดี ผลเอนก. (2559). แบบจำลองสมการโครงสร้างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนไทยในเขตภาคตะวันออก. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 15(1) 2559.
- พรพรณี ลีกิจวรรณนะ. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: มินเซอร์วิซซ์พพลาย.
- พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยาเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2561 ข้อมูลจาก <http://www.rdi.ssru.ac.th/irdjournal/index.php/ISSN2229-2802/article/view/168>
- พิมลพรรณ ณ สมบูรณ์ และนิตนา ฐานิตรนกร. (2560). คุณลักษณะเว็บไซต์ การสื่อสารแบบปากต่อปาก อิเล็กทรอนิกส์ และภาพลักษณ์สถานที่ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวออนไลน์ของคณวิทำงานในกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4. การออกแบบนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0.นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- ภักจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. 2558. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE

- ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ 11(1) 2558.
- มาโนช พรหมปัญญา, (2553) อ่างในภักจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. 2558. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ 11(1) 2558.
- ยุงทอง รวมสุข.(2549).ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์การตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ก. (2559). **รายงานประจำปี 2557** [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561 จาก https://www.businesseventsthailand.com/fileadmin/user_upload/documents/annual-reports/TCEB_Annual_Report_2014.pdf
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ข. (2559). **รายงาน MICE เมืองพัทยา** [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2561 จาก <https://www.businesseventsthailand.com/th/mice-destinations/mice-destinations/pattaya/>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ค. (2560). **การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์: มาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์** [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561 จาก <https://www.businesseventsthailand.com/th/why-thailand/mice-capabilities/mice-standards>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ง. (2559). **ISO 20121: Event Sustainability Management System** [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561 จาก https://www.businesseventsthailand.com/fileadmin/user_upload/pdf/MICE%20Standard%20-%20ISO%2020121.pdf
- Toniolo, S., Mazzi, A., Fedele, A., Aguiari, F., Scipioni, A. (2017). Life Cycle Assessment to support the quantification of the environmental impacts of an event. **Environmental Impact Assessment Review**, 63(2017), 12-22.

ภาคผนวก 2

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของ
ไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

Guidelines for MICE industry development in order to create a sustainable competitive
advantage of Pattaya MICE City

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของผู้เข้าร่วมงาน การ
ท่องเที่ยวในรูปแบบ MICE ของเมืองพัทยา ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาและ
เป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวในการพัฒนาการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในเมืองพัทยา ต่อไป

MICE ย่อมาจาก M = Meeting การประชุมขนาดเล็ก

I = Incentive Travel การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล

C = Convention การประชุมระดับชาติ นานาชาติ

E = Exhibition การแสดงสินค้า นิทรรศการ

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่ม
ไมซ์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตลาดโดยการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตรฐานระบบการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน
ISO 20121 ไปใช้

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์
ซิตี้ของเมืองพัทยา

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาลำบากของ
นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อการ
สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนของไมซ์ซิตี้เมืองพัทยา

ผศ.ดร.ธนัญฐ์ตฤณ บุนนาค

อาจารย์ประจำ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น/
สถานภาพของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

15 - 19 ปี

20 - 24 ปี

25 - 29 ปี

30 - 34

ปี

35 - 39 ปี

40 - 44 ปี

45 - 49 ปี

50 - 54

ปี

55 - 59 ปี

60 - 64 ปี

มากกว่า 65 ปี

3.สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย / หย่าร้าง

4.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5.อาชีพ

- () ข้าราชการ () พนักงานของรัฐ () ลูกจ้างประจำ / ชั่วคราว
 () พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว
 () นักเรียน / นักศึกษา () อื่นๆโปรดระบุ.....

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้หลักและรายได้เสริม)

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท/ เดือน () 15,001 – 30,000 บาท / เดือน
 () 30,001 – 50,000 บาท / เดือน () 50,001 – 100,000 บาท / เดือน
 () 100,001 บาท / เดือนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตลาดโดยการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE ในเมืองพัทยา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ช่องระดับความคาดหวัง ระดับ 1=คาดหวังน้อยมาก 2= คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง 4= คาดหวังมาก และ 5 = คาดหวังมากที่สุด

E-WORD OF MOUTH	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว MICE เมืองพัทยา ผ่านการแชร์ทางสื่อสังคมออนไลน์					
2. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับการท่องเที่ยว MICE เมืองพัทยา ผ่านการแชร์ทางสื่อสังคมออนไลน์					
3. ท่านได้รับข้อมูลโปรโมชั่นเกี่ยวกับ การท่องเที่ยว MICE พัทยาผ่านการแชร์ทางสื่อสังคมออนไลน์					

4. ท่านสามารถจดจำ ชื่อโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว MICE พัทยา จากการแชร์ทางสื่อสังคมออนไลน์					
5. ท่านมีทางเลือกในการท่องเที่ยวแบบ MICE เมืองพัทยามากขึ้นจากการแชร์ข้อมูลผ่านทางสื่อ สังคมออนไลน์					
6. ท่านตัดสินใจลองท่องเที่ยวMICE เมืองพัทยาในรูปแบบใหม่ๆ ดูเพราะข้อมูลผ่านการแชร์ทางสื่อสังคม ออนไลน์					

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตราฐานระบบการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ไปใช้

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ช่องระดับความคาดหวัง ระดับ 1=คาดหวังน้อยมาก 2= คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง 4=คาดหวังมาก และ 5 = คาดหวังมากที่สุด

การนำมาตราฐานระบบการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน ISO 20121 ไปใช้	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
1.สร้างจุดขายขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ					
2.สร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					

3.เป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดมลภาวะและลดการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์					
4.ลดการใช้วัสดุ ลดขยะ และลดการใช้พลังงาน					
5. ทำให้องค์กรมีจุดยืนที่ดี ในแง่ของการยอมรับของชุมชน					

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ช่องระดับความคาดหวัง ระดับ 1=คาดหวังน้อยมาก 2= คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง 4=คาดหวังมาก และ 5 = คาดหวังมากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
1.การจับต้องได้ของบริการของอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
2.ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ของอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้าของอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
4.การรับรองคุณภาพของบริการของอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
5.การเอาใจใส่ในบริการของอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของพัทยา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ช่องระดับความคาดหวัง ระดับ 1=คาดหวังน้อยมาก 2= คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง 4=
คาดหวังมาก และ 5 = คาดหวังมากที่สุด

ศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์ในการรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ ของพัทยา	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
1.ความพร้อมในเรื่องสถานที่จัดประชุม/นิทรรศการ/จัดแสดง					
2.ความพร้อมด้านสถานที่พัก					
3.ความพร้อมด้านสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น					
4.ความพร้อมด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์					
5.ความพร้อมเรื่องระบบการขนส่ง					

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวพัทยาช้าของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ช่องระดับความคาดหวัง ระดับ 1=คาดหวังน้อยมาก 2= คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง 4=คาดหวังมาก และ 5 = คาดหวังมากที่สุด

การกลับมาท่องเที่ยวพัทยาช้าของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
1.เมื่อท่านเห็นการจัดแสดงสินค้า/นิทรรศการ ที่จัดขึ้นที่พัทยาท่านอยากจะเข้าไปใช้บริการทุกครั้ง					
2.ท่านใช้บริการในอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยาเป็นประจำ					
3.ท่านมีความภูมิใจที่ได้ใช้บริการในอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
4.ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					
5.เมื่อมีโอกาสท่านจะแนะนำให้คนที่รู้จักมาใช้ บริการอุตสาหกรรม MICE เมืองพัทยา					

