



ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงาน
อย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวปัทมา วงษ์จันทร์เพ็ญ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหาร
การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

KEY SUCCESS FACTORS FOR ORGANIZING EVENTS OF THE THAILAND
SUSTAINABLE EVENT MANAGEMENT STANDARD (TSEMS) 5 STARS HOTELS IN
BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts TOURISM, HOTEL AND EVENT MANAGEMENT

Academic Year 2023

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกตศิริ เจริญวิศาล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนนท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระชานนท์ ทวีผล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกตศิริ เจริญวิศาล)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปริญา นาคปฐม)

641220060 : การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : โรงแรม 5 ดาว, ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ, การดำเนินงาน, อีเวนต์, มาตรฐานการบริหาร การจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย

นางสาว ปิณพร วงษ์จันทร์เพ็ญ: ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกิดศิริ เจริญวิศาล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรคของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) (2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) และ (3) นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างในระดับผู้บริหารโรงแรมระดับสูงและระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 ท่าน และการสนทนากลุ่มจากนักวิชาการ จำนวน 6 ท่าน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการโรงแรมและอีเวนต์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าทั้ง 5 โรงแรมมีแนวทางและวิธีการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกัน โดยเน้นที่การให้ความสำคัญของการวางกรอบนโยบายและแนวทางด้านความยั่งยืน แต่พบปัญหาด้านบุคลากร เช่น การขาดแคลนพนักงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน รวมถึงการจัดซื้อสินค้าจากชุมชนที่ต้องการการวางแผนอย่างเหมาะสม เนื่องจากปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนสำคัญ เช่น กลยุทธ์องค์กร การพัฒนาบุคลากร และสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และนโยบายการท่องเที่ยว ทำให้โรงแรมต้องปรับการดำเนินงานและวางกรอบนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ธุรกิจมีความยั่งยืน สามารถต่อยอดธุรกิจอีเวนต์และไมซ์ได้ดียิ่งขึ้น

641220060 : Major TOURISM, HOTEL AND EVENT MANAGEMENT

Keyword : 5 Stars hotel, Factors Affecting, Operation, Event, Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS

MISS Punnaporn WONGJUNPEN : Key Success Factors for organizing Events of the Thailand Sustainable Event Management Standard (TSEMS) 5 Stars Hotels in Bangkok Thesis advisor : Assistant Professor Kaedsiri Jaroenwisan

This research aims to: (1) study the operations, approaches, methods, challenges, and obstacles of organizing business events at 5-star hotels accredited with Thailand Sustainable Event Management Standard (TSEMS), (2) study internal and external factors influencing the success of organizing business events at these accredited 5-star hotels, and (3) propose management guidelines for other hotels interested in obtaining TSEMS accreditation to enhance their business with MICE and events. This is a qualitative research collecting in-depth interview data from a sample group consisting of 10 high-level hotel managers and focus group 6 academic professionals. The analysis of both primary and secondary data aims to provide deep insights into the problems and recommendations for more effective hotel and event management.

The research findings reveal that all five hotels have similar approaches and methods, focusing on the importance of policy frameworks and sustainable strategies. However, they face challenges related to human resources such as staff shortages and staff development, as well as purchasing products from communities requiring appropriate planning. Internal and external factors influencing hotel business significantly, including organizational strategies, staff development, and political, economic, and tourism policy, necessitate hotels to adjust operations and policy frameworks for sustainable business. This research aims to offer effective management guidelines to enhance event and MICE business for hotels seeking TSEMS accreditation.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยโทหญิง ดร.เกศศิริ เจริญวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ให้การสนับสนุนและคำแนะนำตั้งแต่กระบวนการแรกของงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษา รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชา นนท์ ทวีผล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปทุม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในการเสียสละเวลาดูรายละเอียดเนื้อหางานวิจัย ให้คำชี้แนะ และกรุณาให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในฐานะผู้วิจัยข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุต สังข์เฉย, ผศ.ดร.ตลฤทัย โกววรรณะกุล และคุณศุภวรรณ ตีระรัตน์ ที่ให้เกียรติในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการให้ข้อมูลเพื่อความสำเร็จของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้

ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรมและอีเวนต์ รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปกร ทุกคนที่ร่วมกันแบ่งปันความรู้ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการทำวิจัย เป็นผู้สนับสนุนและเป็นกำลังใจในทุก ๆ ขั้นตอน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป หากมีสิ่งใดบกพร่องผู้วิจัยขอน้อมรับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2.คำถามนำวิจัย.....	3
3.วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
4.ขอบเขตการวิจัย.....	4
5.นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
6.ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย.....	33
1.แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	33
2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
4.การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	37
5.การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37

6.การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
7.ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย	38
8.การตรวจสอบข้อมูล	38
9.การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	40
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)	41
ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์ตามเครื่องมือการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ..	43
ส่วนที่ 3 ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group).....	73
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
1.สรุปผลการวิจัยด้านแนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของ โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)	76
2.สรุปผลการวิจัยด้านปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์ เชิง ธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)	77
3.สรุปผลการวิจัยด้านแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจ ไมซ์และอีเวนต์	79
4.สรุปผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มนักวิชาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน อุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์	79
5.อภิปรายผลการวิจัย.....	80
6.ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	82
7. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	84
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	86
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	90

ภาคผนวก ค การสัมภาษณ์โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่าง
 ยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร..... 99

รายการอ้างอิง..... 102

ประวัติผู้เขียน..... 104



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ สิงหาคม พ.ศ. 2566 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567.....	5
ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS).....	34
ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion).....	36



บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นกลไกทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย สามารถสร้างมูลค่าอุตสาหกรรมให้สูงกว่าแสนล้านบาทต่อปี เพราะรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์จัดเป็นรายได้ในภาคบริการที่มีจำนวนมากกว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน การสร้างรายได้โดยมีความสำคัญต่อหลายภาคส่วนอันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ คือการนำเข้าของเงินตรา เพื่อนำมาหมุนเวียนในประเทศ ซึ่งรัฐบาลมีรายได้ในรูปแบบของค่าธรรมเนียมและภาษีต่าง ๆ ภาคเอกชน คือการกระจายรายได้สู่ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่จัดประชุม สถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ร้านของฝากของที่ระลึก บริการรถเช่า สายการบิน เป็นต้น ภาคการศึกษา คือการนำองค์ความรู้ด้านอุตสาหกรรมไมซ์ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อจัดทำแผนการเรียนการสอนให้กับนิสิต นักศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบอาชีพด้านไมซ์ในอนาคต และความสำคัญต่อภาคชุมชน คือสร้างงาน สร้างรายได้ เช่น การจ้างงาน การรับซื้อสินค้าจากชุมชน เพื่อนำมาใช้ในการประกอบกิจกรรมในธุรกิจไมซ์ด้านต่าง ๆ (เหมสุวรรณ์, 2558), (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2564), (นิโรธ เดชกำแหง, 2559)

ในขณะที่อุตสาหกรรมไมซ์ของไทยเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการองค์การมหาชน (Thailand Convention and Exhibition Bureau: TCEB) หรือ สสปน. ที่สนับสนุนและผลักดันการตลาด เป้าหมายสำคัญของกลุ่มธุรกิจไมซ์ในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการจัดประชุมและการจัดนิทรรศการ “One Stop Service” ซึ่งไมซ์เป็นศูนย์กลางประสานงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมประชุม จัดแสดงนิทรรศการ รวมทั้งการประมูลงานต่างประเทศ ซึ่งเติบโตและได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น ในการรองรับการจัดงานประชุม งานนิทรรศการในไทยเพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้อีเวนต์เชิงธุรกิจจึงเติบโตตามไปด้วย ทั้งนี้โรงแรมเป็นหนึ่งในสถานที่ใช้จัดงานต่าง ๆ เช่น งานประชุม งานนิทรรศการ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมในระดับ 5 ดาว มีความพร้อม

และได้เปรียบในทุกด้าน อีกทั้งยังได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืน ประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard) หรือ ทีเอ็มเอ็ม ยังมีโอกาสประสบความสำเร็จทางธุรกิจอย่างมาก

ในส่วนของสถานที่ (Venue) สำหรับจัดประชุมเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดงานในทุกๆระดับ จากการศึกษาพบว่า สถานที่การจัดประชุมและการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม ต้องมีศักยภาพและมีความน่าเชื่อถือ (ศรีสมพงษ์, 2558) ที่มีการกำหนดจุดแข็งด้วยการใช้กลยุทธ์การตลาดที่เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ ผนวกกับคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุมที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ย่อมสร้างความสำเร็จให้กับสถานที่จัดประชุมแห่งนั้นได้เป็นอย่างดี (สุนัน, 2558), (ผลอนอก, 2560) นอกจากนั้นแล้วการจัดประชุมมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการแข่งขันที่สูงขึ้น และสภาพแวดล้อมของธุรกิจเปลี่ยนแปลง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้จัดงานเลือกสถานที่จัดประชุมจึงต้องพิจารณาถึงความสำคัญอย่างยิ่ง เช่น พนักงานมีจิตบริการที่ดี (Service mind) เป็นต้น (ชาติวงศ์, 2560) ตลอดจนการพิจารณาความคุ้มค่ากับต้นทุน มีธุรกิจโรงแรมที่รองรับกลุ่มผู้ให้บริการ และมีอาหารท้องถิ่นในการรองรับแต่ละมื้อ (ภักดีจิรา แสนใจ 2558)

โรงแรมระดับ 5 ดาวได้รับความนิยมในการจัดงานรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดอีเวนต์เชิงธุรกิจเนื่องจาก การบริการระดับโรงแรม 5 ดาวได้รับความไว้วางใจในเรื่องการบริการและมาตรฐานระดับ 5 ดาว มาตรฐานครบถ้วนเป็นที่รับรองความมั่นใจในเรื่องคุณภาพ การบริการในเรื่องสถานที่สวยงาม หรรษา สะดวกสบาย อยู่ใจกลางเมืองหรือย่านธุรกิจที่เดินทางสะดวกสบาย ผู้จัดงานได้รับความมั่นใจในการจัดงานร่วมกับสถานที่ระดับโรงแรม 5 ดาว

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยและโลกอย่างมาก ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหยุดชะงัก อีกทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จากข้อมูลล่าสุดของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยสะสมระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 6.7 ล้านคน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 39.9 ล้านคน หรือหดตัวประมาณร้อยละ 83.2 นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมาก โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2563 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ 332,013 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2562

ซึ่งอยู่ที่ 1,911,808 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 82.6 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

อีกทั้งภาคการท่องเที่ยวไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมไมซ์ที่เป็นผลจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงมากและผันผวนตามสถานการณ์การแพร่ระบาดรวมถึงมาตรการของภาครัฐ โดยเฉพาะช่วงล็อกดาวน์ที่จำกัดการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ นับตั้งแต่มีการเปิดประเทศวันที่ 1 ตุลาคม 2565 เป็นต้นไป ผู้เดินทางเข้าประเทศไทยไม่ต้องแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเชื้อไวรัสโควิด-19 อาทิ เอกสารรับรองการได้รับวัคซีน และผลตรวจหาเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมทั้งไม่ต้องลงทะเบียน Thailand Pass และไม่ต้องกักตัว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งสำหรับผู้ที่ได้รับวัคซีนครบ และไม่ได้รับวัคซีน หลังจากสถานการณ์เริ่มบรรเทาลง ภาครัฐมีมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศและเริ่มเปิดประเทศในช่วงปลายปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ในครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2565 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย กลับมาอยู่ที่ประมาณ 93 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 40 ของช่วงก่อนโควิด-19 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ กลับมาอยู่ที่ประมาณ 2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 5 ของช่วงก่อนโควิด-19 แต่การฟื้นตัวนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของความท้าทายใหม่ของภาคการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมไมซ์ (เบญจปฐมรงค์, 2565)

แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมประเภทโรงแรมในมุมมองของผู้จัดงานยังขาดความชัดเจน และไม่พบปัจจัยที่แน่ชัดที่ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ให้กับสถานที่จัดประชุม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในบริบทของประเทศไทย มีจำนวนการศึกษาที่นำไปใช้งานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจเพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจให้กับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอีเวนต์

2. คำถามนำวิจัย

2.1 โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) มีการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์แนวทางการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจอย่างไรบ้าง

2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

2.3 แนวทางที่โรงแรมอื่น ๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) และนำไปต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ของตนสามารถทำได้อย่างไรบ้าง

3.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

3.3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์

4.ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยความสำเร็จ ในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์, ปัจจัยความสำเร็จ, ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ, ทฤษฎี McKinsey 7-S Framework, แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis), อีเวนต์ธุรกิจ, โรงแรม และมาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม (TSEMS)

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารโรงแรมระดับสูง เช่น ผู้จัดการทั่วไป (General Manager), ผู้เห็นนโยบาย, ผู้นำองค์กร และผู้ปฏิบัติงานอีเวนต์ เช่น ผู้อำนวยการ, ผู้บริหารกิจกรรม

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกภายใน เปรียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ ห้องพักมาตรฐานกว้าง 30 ตารางเมตร เติงขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ 20 นิ้วขึ้นไป พร้อมรีโมทคอนโทรล รายการต้องมีมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์ ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาดสวยงาม พร้อมเครื่องชงน้ำหนักร อุปกรณ์ของใช้ในห้องน้ำครบถ้วน ห้องฟิตเนส มีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม่น้อยกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน และห้องประชุมย่อยไม่ต่ำกว่า 4 ห้อง มีระบบความปลอดภัยที่ทันสมัย

ปัจจัยที่มีผลกระทบ หมายถึง สิ่งผลักดันหรือสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินงาน ทั้งนี้รวมถึง ปัจจัยภายนอกและภายในโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน ประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยย่อย ได้แก่

ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายในองค์กรธุรกิจโรงแรม 5 ดาว เช่น โครงสร้างองค์กร ระบบปฏิบัติงาน บุคลากร รูปแบบการบริหารจัดการ และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กรธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงาน เช่น การเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม คู่แข่ง เป็นต้น

การดำเนินงาน หมายถึง การจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทยได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย คน เครื่องจักร วัตถุดิบ เงินทุน และการบริหาร

อีเวนต์ (Event) หมายถึง การจัดงานเพื่อรวบรวมกลุ่มคนที่สนใจในการเข้าร่วม หรือ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างมีเป้าหมายของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS)

มาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS) เป็นมาตรฐานที่ทางสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. พัฒนาขึ้นมาให้เป็นมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนระดับชาติฉบับแรกของโลก เพื่อที่จะเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติให้กับทุกห่วงโซ่อุปทานใน

อุตสาหกรรมไมซ์ มาตรฐานฉบับนี้มีเป้าหมายที่จะรวบรวมผู้ประกอบการไมซ์ที่สามารถให้บริการ การ จัดประชุมสัมมนาและนิทรรศการอย่างยั่งยืนให้แก่สาธารณชน โดยนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เป็นกรอบแนวทางของมาตรฐาน ผู้ประกอบการไมซ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานนี้เพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลกได้ นอกจากนี้ประชาชนและผู้รับบริการจะ มีตัวเลือกที่ได้มาตรฐาน ในด้านการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนเพิ่มมากขึ้นในธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวในธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

งานวิจัยครั้งนี้ สามารถเกิดประโยชน์กับหน่วยงานหลายภาคส่วนในด้านอุตสาหกรรม การ ท่องเที่ยว อันได้แก่

6.1 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้ทราบถึงข้อมูลการวิจัยในด้านการ ดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการจัดงานอีเวนต์เชิง ธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) โดยโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานแล้วสามารถ ศึกษาของโรงแรมอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงแรมของตนให้ดียิ่งขึ้นไป และใน ส่วนของโรงแรมที่ยังไม่ได้รับมาตรฐาน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจของตนเพื่อ ขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอีเวนต์ได้

6.2 สมาคมและหน่วยงานที่สนับสนุน ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ หรือ สสปน. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการต่อยอดมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) สู่ระดับสากล มากขึ้น และสามารถเพิ่มจำนวนโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) มากขึ้น

6.3 ภาคเอกชน ช่วยให้ภาคเอกชนใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้โรงแรมที่มีมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) เพื่อช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจช่วยในการดึงดูดลูกค้า และสร้างธุรกิจที่ยั่งยืนมากขึ้นในระยะยาว มีโอกาสที่จะขยายธุรกิจและเปิดตลาดใหม่ด้วยความ เชื่อมั่นในคุณภาพและความเป็นมืออาชีพของบริษัท รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงในการจัดงานและ เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

6.4 ภาครัฐบาล ช่วยให้ภาครัฐบาลเลือกใช้โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ซึ่งเป็น การปฏิบัติตามนโยบายของประเทศในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวและการจัดงานอีเวนต์ ช่วย เสริมสร้างการบริหารจัดการที่มีอาชีพและระบบการทำงานที่เป็นระเบียบในการจัดงาน และช่วยลด

ความเสี่ยงในการจัดงานและเกิดปัญหาในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการดำเนินงาน



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย “ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ
 - 1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับอีเวนต์ธุรกิจ
 - 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมระดับ 5 ดาว
 - 1.6 มาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม (TSEMS)
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) หมายถึง ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการประชุมขององค์กรการท่องเที่ยว ซึ่งคำว่า MICE ย่อมาจาก Meeting, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions กล่าวคือ อุตสาหกรรมไมซ์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม บริษัทข้ามชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ การจัดนิทรรศการ และการจัดงานแสดงสินค้าเข้าด้วยกัน โดยมีการจัดการที่ดีและสมบูรณ์อย่างมืออาชีพทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านการรับส่งสินค้าที่จะจัดแสดงด้านพิธีการ ศิลปการ ฯลฯ อุตสาหกรรมไมซ์ใช้เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถทำรายได้ให้ประเทศแต่มีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วไปคือ จุดประสงค์ในการเดินทาง ดังนั้นในการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ที่แตกต่างเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยอุตสาหกรรมไมซ์ประกอบด้วย อุตสาหกรรมการจัดประชุม (Meeting) เป็นการจัดประชุมของบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ โดยอาจจะมีผู้เข้าร่วมประชุมอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives) หมายถึง การท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะโดยเป็นบริษัทหรือองค์กรเป็นผู้掏เงินให้ เพื่อเป็นรางวัลแก่บุคลากรในบริษัทหรือองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรอุตสาหกรรมการจัดประชุมนานาชาติ (Conventions) หมายถึง งานประชุมที่มีผู้เข้าร่วมจากหลากหลายประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานประชุมของกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เช่น งานประชุมของสมาคมการแพทย์นานาชาติ เป็นต้น อุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติ (Exhibitions) หมายถึง การจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย โดยผู้จัดอาจเป็นชาวไทยหรือต่างประเทศก็ได้ ในประเทศไทยนั้นอุตสาหกรรม MICE โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ได้รับการก่อตั้งในปี พ.ศ. 2547 เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและส่งเสริมการตลาดให้แก่อุตสาหกรรมไมซ์และสร้างรายได้เข้าประเทศจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูงที่ผ่านมามีการดำเนินต่าง ๆ มุ่งเสริมสร้างภาพลักษณ์พร้อมกับขยายตลาดไมซ์ให้กว้างขวางมากขึ้น โดยมีเป้าหมายสำคัญในการผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการจัดประชุม และการจัดนิทรรศการในภูมิภาคนี้ขณะที่บทบาทของ สสปน. มุ่งไปสู่การเป็น One Stop Service สำหรับไมซ์โดยเป็นศูนย์กลางการประสานงานแบบเบ็ดเสร็จทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นกรมศุลกากร การทำอากาศยานฯ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการ ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งในส่วนของผู้เข้าประชุมจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ รวมทั้งสนับสนุนการเข้าประชุมในงานในต่างประเทศ อาทิ ด้านงบประมาณหรือการจัดงานเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของประเทศ เป็นต้น (สมาคมส่งเสริมการประชุมกลุ่มประเทศเอเชีย, 2564, SMELeader, 2021) ประกอบไปด้วย 4 ธุรกิจ (MICE Business) ที่สำคัญคือ

1. ธุรกิจการจัดประชุมองค์กร (Meeting: M) ในธุรกิจไมซ์เป็นการประชุมสัมมนาที่มีความชัดเจนในแง่ของผลลัพธ์และเป็นกิจกรรมที่ช่วยผลักดันให้องค์กรนั้นเดินทางไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เป็นธุรกิจการจัดการประชุมกลุ่มบุคคลหรือองค์กรหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนน้อย เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในอาชีพเดียวกันหรือใกล้เคียงกันเป็นการประชุมขนาดเล็กจำนวนผู้เข้าประชุมอาจเริ่มต้นที่หลักสิบจนถึงหลักหมื่น โดยมีการเตรียมการไว้ล่วงหน้ามีหลายรูปแบบ อาทิ การประชุมสัมมนา (Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

การประชุมระดมสมอง (Brainstorming Meeting) และการประชุมอภิปราย (Panel Discussion) นอกจากนี้ การประชุมองค์กรยังสามารถแบ่งตามภูมิศาสตร์ของโลกได้ด้วย เช่น การประชุมองค์กรระดับนานาชาติ (International Corporate Meetings) ที่ผู้ร่วมประชุมมาจากต่างประเทศหรือต่างทวีป การประชุมองค์กรระดับภูมิภาค (Regional Corporate Meetings) หมายถึง ประเทศที่เข้าร่วมประชุมมาจากใน ภูมิภาคเดียวกัน เช่น เอเชีย ยุโรป เป็นต้น การประชุมองค์กรในต่างประเทศ (National Offshore Corporate Meetings) ซึ่งผู้เข้าประชุมจากประเทศหนึ่งออกไปประชุมในประเทศอื่นและการประชุมที่จัดขึ้นในประเทศตัวเอง (Local Corporate Meetings) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การประชุมที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรหรือสมาคมเดียวกัน (Association Meeting) เป็นการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลจากกลุ่มบุคคลภายในองค์กรเดียวกันหรือสมาคมเดียวกัน หรือกลุ่มอาชีพเดียวกัน หรือกลุ่มศาสนาเดียวกัน โดยทั่วไปจะมีการจัดสัมมนา กลุ่มย่อยหรือจัดนิทรรศการขนาดเล็ก โดยเฉลี่ยจะมีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 100 คน นอกจากนี้ ยังมีคำอื่นที่ใช้แทนกันได้ เช่น Conference เป็นการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมมาถกเถียงกัน เพื่อหาข้อเท็จจริงหรือแก้ปัญหาหรือปรึกษาหารือแต่จะขนาดเล็กกว่า Association Meeting, Congress เป็นการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมหลายร้อยหรือหลายพันคนจากกลุ่มคนประเภทเดียวกัน เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มศาสนาเดียวกัน เป็นต้น จะพิจารณาในหัวข้อการประชุมที่มาจาก การสนับสนุนของสมาชิกหรือองค์กรเท่านั้นจึงมักเป็นการประชุม นานาชาติหรือระดับโลก, Seminar เป็นการประชุมที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและมีทักษะที่แตกต่างกันแต่มีความสนใจเฉพาะทางและมาร่วมกันเพื่ออบรมหรือเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ และ Symposium เป็นการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยการเสนอผลงาน จากผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อนั้น ๆ เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็น

1.2 การประชุมของกลุ่มบุคคลที่มาจากองค์กรหรือเครือข่ายเดียวกัน (Corporate Meeting) เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคลที่มาจากองค์กรเดียวกันหรือเครือข่ายเดียวกันอาจมาจากประเทศเดียวกัน ภูมิภาคเดียวกัน หรือหลายประเทศทั่วโลก มักเป็นการจัดโดยบริษัท จึงสามารถเลือกสถานที่จัดได้ด้วยการสอบถามจากสมาชิก และไม่ต้องประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากการประชุมของบริษัทเท่านั้น และมีขนาดเล็กกว่าประเภท Association Meeting โดยเฉลี่ย มีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 80 คน

1.3 การประชุมของกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานราชการที่รัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ (Government Meeting) เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคลหรือผู้แทนจากหน่วยงานราชการที่รัฐบาลประเทศนั้น เป็นผู้ดำเนินการ จึงสามารถเลือกสถานที่จัดได้โดยไม่ต้องสอบถามสมาชิก สามารถแบ่งได้ 4 ลักษณะ ได้แก่ การประชุมองค์การระดับนานาชาติ (International Meetings) หมายถึง การประชุมระหว่างประเทศที่มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 2 ภูมิภาคขึ้นไป การประชุมองค์การระดับภูมิภาค (Regional Meetings) หมายถึง การประชุมระหว่างประเทศผู้เข้าร่วมคือกลุ่มประเทศในภูมิภาคเดียวกัน การประชุมองค์การระดับชาติ (National Offshore Meetings) หมายถึง การประชุมที่มีการเข้าร่วมในหัวข้อการประชุมเดียวกันมีการเดินทางไปยังประเทศใดประเทศหนึ่งในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อมาประชุมร่วมกันหรือเป็นเจ้าของการจัดงานประชุม และการประชุมองค์การภายในประเทศ (Domestic Meeting) หมายถึง การประชุมภายในประเทศโดยผู้เข้าร่วมการประชุมอยู่ในประเทศที่เป็นถิ่นพำนักถาวรของตนมีหัวข้อการประชุมในเรื่องเดียวกัน

2. ธุรกิจการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentive: I) หมายถึง การจูงใจเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานหรือบุคคลที่สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่บริษัทวางใจ โดยบริษัทผู้ให้รางวัลจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวทั้งหมดอาจจะใช้คำว่า อีเวนต์ (Event) แทนก็ได้ มีคำกล่าวว่าการท่องเที่ยวที่เป็นรางวัล ก่อให้เกิดแรงกระตุ้น และแรงผลักดัน ให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานของคนถือเป็นเรื่องมือในการบริหารจัดการ รูปแบบหนึ่งที่สร้างความรู้สึกพิเศษให้แก่พนักงานได้อีกด้วย ทุกครั้งที่มีการจัดโปรแกรมลักษณะนี้ขึ้น แน่แน่นอนว่าต้องกำหนดที่พักรวมถึงวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน เช่น งานเลี้ยง กิจกรรมสันทนาการ กิจกรรม CSR ที่กำลังเป็นที่นิยม ย้อนกลับไปในช่วงศตวรรษที่ 19 มีบริษัทที่ชื่อว่า NCR Corporation ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ร่วมมือกับโรงแรม The Plaza นิวยอร์ก ปฏิวัติรูปแบบการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานขึ้นมาใหม่ด้วยการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวในเมืองนิวยอร์กให้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของ NCR Corporation ซึ่งว่ากันว่าการจัดทริปในครั้งนั้นคือการจัด Incentive Travel ครั้งแรกของโลก และ ‘ประสบการณ์พิเศษ’ มักเกิดขึ้นเฉพาะภายในประเทศเท่านั้นต่อมาค่อย ๆ ขยายขอบเขตไปสู่การเดินทางออกนอกประเทศ อุตสาหกรรมการบินได้พัฒนาจน สามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางระยะไกลได้ดีขึ้นกว่าเดิม อาจกล่าวได้ว่าศตวรรษที่ 20 เป็นยุคทองของการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลโดยเฉพาะในทวีปอเมริกาเหนือที่ประสบความสำเร็จในการสนับสนุนให้ Incentive Travel เป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ดังสถิติปี 2015

พบว่า ปริมาณการใช้จ่ายทั้งหมดของผู้เดินทางในโปรแกรม Incentive Travel มีมูลค่าถึงร้อยละ 46 ของจำนวนธุรกิจในสหรัฐอเมริกา จะเห็นว่าเป็นเครื่องมือที่บริษัทต่าง ๆ นำมาใช้ในการยกย่องส่งเสริม และสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้พัฒนาตนเองได้อย่างแยบยล ซึ่งการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 Individual Incentives หมายถึง การจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานรายบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีสิทธิ์และอิสระในการเลือก สถานที่ท่องเที่ยวได้ แต่จะมีการจำกัดขอบเขตของพื้นที่ตามเงื่อนไขของบริษัท เช่น ต้องเป็นการท่องเที่ยวภายในประเทศเท่านั้น หรือการท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

2.2 Group Incentives หมายถึง การจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานเป็นกลุ่ม ซึ่งเป็นรูปแบบของการให้รางวัลที่นิยมกันมาก โดยมีการวางแผนและเตรียมการมากกว่าประเภท Individual Incentive และมักไม่จำกัดขอบเขตในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นการให้บริการแก่พนักงานกลุ่มใหญ่จึงสามารถช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลประเภทนี้สามารถแยกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การเชิญลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เดินทางพักผ่อนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (User Incentives) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความจงรักภักดีแก่บริษัท การให้รางวัลเพื่อการเดินทางพักผ่อนแก่ผู้แทนจำหน่าย (Channel Incentives) ที่ทำยอดขายได้ตามเป้าที่ทางบริษัท / องค์กรกำหนดเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายเกิดแรงผลักดันในการทำยอดขายเพิ่มขึ้นให้กับบริษัท / องค์กร และการให้รางวัลเพื่อการเดินทางพักผ่อนแก่พนักงานหรือบุคลากรภายในบริษัทตนเอง (Inner Incentives) เพื่อบุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกผ่อนคลายและสามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่

3. ธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติ (Convention: C) หมายถึง การประชุมนานาชาติของกลุ่มบุคคลต่างองค์กรในสายอาชีพหรือใกล้เคียงกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น โดยมีผู้เข้าร่วมประมาณ 800 คน ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดของสมาคมระดับนานาชาติ เป็นการรวมตัวของกลุ่มบุคคลหรือผู้เข้าร่วมประชุมผู้แทนและสมาชิกของหน่วยงานหรืออุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้เพิ่มพูนทักษะซึ่งมักจัดขึ้นเป็นประจำตามรอบเวลาที่กำหนดไว้ส่วนใหญ่เป็นการจัดของสมาคมในระดับนานาชาติเมื่อโลกเข้าสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในหน้าประวัติศาสตร์ รูปแบบของการผลิต รูปแบบการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ยิ่งเข้าไปส่งเสริมให้การประชุมวิชาชีพเติบโตรวดเร็วตามไปด้วย

เพราะสิ่งนี้ คือ การสร้างสรรค์ทางปัญญาก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ให้วิชาชีพนั้น ซึ่งมีรูปแบบการจัด 2 ลักษณะ คือ การจัดประชุมแบบหมุนเวียนตามประเทศสมาชิก และแบบการประมูลเพื่อ เป็นประเทศเจ้าภาพในการจัดงาน ความแตกต่างระหว่าง Meeting และ Conventions อยู่ที่ตัวแปร 2 ตัวแปร คือ จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม โดย Conventions จะมีผู้เข้าร่วมประชุมในระดับ 100 คนขึ้นไปจนถึงระดับหมื่นคน ส่วน Meeting จะมีผู้เข้าร่วมประชุมตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปจนถึง หลายร้อยคน และรายได้จากการประชุม โดย Conventions จะมีรายได้จากการประชุมสูงกว่า เพราะมีผู้เข้าร่วมมากกว่าแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การจัดประชุมแบบหมุนเวียนประเทศ สมาชิกส่วนใหญ่ใช้วิธีวนตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ และการจัดประชุมแบบเปิดการประมูล เพื่อประมูลการเป็นเจ้าภาพเพื่อจัดงานประชุมต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการเป็นเจ้าภาพจะส่งตัวแทนเข้าร่วม ประมูลในสมาคม จึงต้องมีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลาเตรียมงานนาน

4. ธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition: E) หมายถึง การจัดงานแสดงสินค้า และนิทรรศการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการซื้อขายสินค้าภายในงานการจัดงานแสดงสินค้าหรือ บริการ เพื่อเสนอให้แก่อุตสาหกรรมร้านค้าหรือบริการเพื่อขายสินค้าให้แก่อุตสาหกรรม ร้านค้า และผู้ซื้อ อาจจัดในระดับนานาชาติ หรือระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ในช่วงศตวรรษที่ 18-19 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งพัฒนาจากการแลกเปลี่ยนซื้อขายโดยตรงไปสู่การมีสถานที่แสดงสินค้า และบริการใหม่ ๆ โดยเฉพาะก้าวที่ถือว่าสำคัญมากในวงการ Exhibitions เกิดขึ้นในช่วงกลาง ศตวรรษที่ 18 เมื่อพระราชินีวิกตอเรียของประเทศอังกฤษได้รับสั่งให้จัดงาน Great Exhibition ขึ้นในปี ค.ศ. 1851 ที่ Crystal Palace ในหัวข้อ Works of Industry of all Nations อันเป็น งานใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมมากถึง 6,200,000 คน มีผู้ร่วมออกงานกว่า 13,000 รายตัวเลขที่บ่งบอกถึง ความสำเร็จในทางรายได้มหาศาลเช่นนี้ทำให้ประเทศอื่น ๆ เกิดไอเดียที่จะจัด Exhibitions ขนาดใหญ่ขึ้นมาโดยการจัด Exhibitions คงเติบโตอย่างเนื่องและมีลักษณะซับซ้อนมากขึ้น (นิโรธ เดชกำแหง, 2559), เพราะเทคโนโลยีและทิศทางการตลาดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมทั้ง อุตสาหกรรม นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา การนำเสนอไอเดียและลูกเล่นใหม่ ๆ กลายเป็น ไฮไลท์ดึงดูดผู้คนให้สนใจงานมากขึ้น ดังนั้นการจัดงานแต่ละแห่งจึงต้องมีความแปลกแหวกแนว ใหม่ ล้ำ และสร้างสรรค์อย่างมากที่สุด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

4.1 การจัดแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ (Trade Show) หมายถึง การจัดแสดงสินค้า โดยผู้ประกอบการเสนอขายสินค้าและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ ที่ต้องการประกอบธุรกิจที่ต้องใช้สินค้าและเครื่องมือเป็นจำนวนมาก

4.2 การจัดแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค (Consumer Show) เป็นการจัดงานแสดงสินค้า สำหรับผู้บริโภค อาจมีการจัดการประชุมในหัวข้อเดียวกันหรือเกี่ยวกับการแสดงสินค้าหรือนิทรรศการนั้น

4.3 การจัดแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภครวมกัน (Trade and Consumer Show) เป็นการจัดงานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภครวมเข้าด้วยกัน

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอีกหนึ่งสาขาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ ในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นธุรกิจที่เป็น การเดินทางท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและใช้จ่ายตอบแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแต่ละหน่วยงาน นั้นค่อนข้างสูงกว่าการท่องเที่ยวประเภทอื่น ด้วยเหตุนี้ในแต่ละประเทศที่เป็นเมืองธุรกิจไมซ์ จึงค่อนข้างที่ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นอย่างมาก เพื่อที่ยกระดับประเทศตนเอง ให้เป็นมาตรฐานจะได้รับการยอมรับจากนานาชาติในการเป็นเจ้าภาพจัดงานกิจกรรมที่สำคัญ ๆ ของภูมิภาคในแต่ละครั้ง และเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางของการจัดประชุมนานาชาติ เช่น ยุโรป อเมริกา เป็นต้น (Easy MICE, 2559) อุตสาหกรรมไมซ์เริ่มปรากฏเด่นชัดครั้งแรกราวปลายศตวรรษที่ 19 ในภูมิภาคยุโรปเมื่อได้มีการจัดประชุมการเมืองและเรื่องวิทยาศาสตร์ขึ้นในประเทศยุโรป โดยมีการก่อตั้งองค์กรที่ทำหน้าที่บริการศูนย์การประชุมหรือ Convention Bureau แห่งแรกของโลก ที่เมือง Detroit ประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1896 และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ก่อนที่จะแพร่หลายเข้ามายังภูมิภาคเอเชีย (พรรษ หนูดี, 2558, บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2559) จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2548 องค์กรสหประชาชาติได้รับรองให้หมวดการจัดข้อมูลผู้จัดงานประชุม และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Meeting and Exhibition Organizer) เป็นหัวข้อของข้อมูล กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญต่อการจัดประเภทของมาตรฐานอุตสาหกรรมระหว่างประเทศแสดง ให้เห็นว่าอุตสาหกรรมไมซ์มีผลต่อสถานะทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศและช่วยผลักดันประเทศ ในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นทำให้อุตสาหกรรมไมซ์เป็นที่สนใจอย่างแพร่หลายและได้รับการยอมรับมากขึ้น เนื่องจากสร้างรายได้และสร้างงานให้กับประเทศจำนวนมาก (เหมสุวรรณ, 2558), (นาคปฐม, 2560) ซึ่ง การจัดประชุมและแสดงสินค้ายังคงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องคู่ขนานไปกับการเปลี่ยนแปลงและ

เติบโตของตลาด แต่อย่างไรก็ตาม การจัดประชุมและแสดงสินค้า เป็นการจัดงานที่ต้องมีบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วยกันมากมายหลายภาคส่วน โดยทุกภาคส่วนนั้นมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกันเพื่อให้ งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สร้างชื่อเสียง และผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดประชุมและแสดงสินค้า สามารถวิเคราะห์ห้ออกได้หลายกลุ่ม ในที่นี้จะใช้ เกณฑ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดงานแต่ละครั้งเป็นตัวกำหนด โดยบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถแบ่งได้หลายภาคส่วน คือ เจ้าภาพผู้จัดงาน (Host Organization) ผู้รับจัดงานมืออาชีพ (Professional Organizer) ผู้ให้บริการเสริม (Supplier) สถานที่จัดงาน (Venue) ผู้แสดงสินค้า (Exhibitor) ผู้เข้าร่วมงาน (Attendee) และผู้สนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ (Sponsors) (นิมิต ชื่นสัน , 2560)

ซึ่งอุตสาหกรรมไมซ์ช่วยสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ทำให้ดุลการชำระเงิน ของประเทศปรับตัวดีขึ้นจากการสร้างงานและการกระจายรายได้สู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สำหรับ ประเทศไทยมีการกล่าวถึงอุตสาหกรรมไมซ์ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2508 โดยสมาคมสุขภาพจิต แห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นองค์การเอกชนแห่งแรกที่ได้มีการจัดงานประชุมระดับโลก ขึ้นโดยงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลและสมาคมสหพันธ์สุขภาพจิตโลกจัดขึ้นที่ศาลาสันติธรรม ปัจจุบันเป็นที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ มีผู้เข้าร่วมประชุมกว่า 200 คนจาก 60 ประเทศทั่วโลก ปีพ.ศ. 2520 สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการก่อตั้งกองประชุมนานาชาติโดยมีหน้าที่ รับผิดชอบการส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติของประเทศไทยให้มีแบบแผนตามหลักสากล รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ทักษะการจัดการประชุมนานาชาติและเนื่องจากการดำเนิน อุตสาหกรรมไมซ์ จะต้องอาศัยองค์ประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยสร้างรายได้ทางอ้อมให้กับบุคลากรสายอาชีพต่าง ๆ ทั้งในและนอกชุมชน อีกทั้งยัง พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ทำให้เกิดการอบรม สร้างเสริมความรู้ ทักษะการทำงานต่าง ๆ นำไปสู่การสร้างผลงานคุณภาพและความมีประสิทธิภาพ ในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์และเป็นการเพิ่มรายได้ทางด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยว ถึงกลุ่มไมซ์เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อสูง จึงทำให้มีรายได้เข้าประเทศเจ้าภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการจ้างงานการสร้างรายได้โดยมีความสำคัญต่อหลายภาคส่วน อาทิ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนมีความสำคัญต่อภาครัฐคือ การนำเข้าของเงินตราเพื่อนำมาหมุนเวียนในประเทศ ซึ่งรัฐบาลมีรายได้ในรูปแบบของค่าธรรมเนียมและภาษีต่าง ๆ การกระจายรายได้สู่ธุรกิจอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น โรงแรมที่พักร้านอาหารสถานที่จัดประชุมสถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการร้านของฝากของที่ระลึก บริการรถเช่าสายการบิน ต่อภาคการศึกษา คือ การนำองค์ความรู้ด้านอุตสาหกรรมไมซ์ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อจัดทำแผนการเรียนการสอนให้กับนิสิตนักศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบอาชีพด้านไมซ์ในอนาคตความสำคัญต่อภาคชุมชนคือสร้างงานสร้างรายได้ อาทิ การจ้างงานการรับซื้อสินค้าจากชุมชนเพื่อนำมาใช้ในการประกอบกิจกรรมในธุรกิจไมซ์ด้านต่าง ๆ (ชุตินพงศ์ เสนา, 2564), (นิโรธ เดชกำแหง, 2559), (Daniela. et.al, 2011) แบ่งตามอักษร MICE ประกอบด้วย (1) M = Meeting หมายถึง การประชุม ที่ครอบคลุมการประชุมสัมมนาในระดับองค์กร การศึกษาดูงานทั้งระดับบุคคลจากองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร อาจเป็นการประชุมเฉพาะกิจหรือมีการวางแผนล่วงหน้า (2) I = Incentive หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน ทั้งนี้รวมถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร (3) C = Conventions หมายถึง การประชุมสมาคมวิชาชีพ ทั้งนี้รวมถึงสมาคมวิชาชีพเดียวกันหรือต่างกัน ส่วนใหญ่เป็นการจัดประชุมระดับประเทศ ระดับภูมิภาค นานาชาติ จัดโดยองค์กรสมาคมระดับชาติหรือรัฐบาล (4) E = Exhibitions หมายถึง การจัดงานแสดงสินค้าเพื่อกลุ่มเป้าหมายแต่ละอุตสาหกรรมและธุรกิจ

1.2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ

ปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factors - CSFs): Christine V. Bullen and John F. Rockart (1981) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จได้ทั้งตัวบุคคล แผนงาน หรือ องค์กรธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่องค์กรธุรกิจต้องมั่นใจว่าได้ ดำเนินการมาถูกต้องและเหมาะสมแล้วเพื่อให้ องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้บริหารองค์กรธุรกิจ องค์กรประกอบของปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีดังนี้

1.2.1 องค์กรประกอบภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะโครงสร้างของอุตสาหกรรมของแต่ละอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน กลยุทธ์เชิงแข่งขันตำแหน่งขององค์กรธุรกิจให้อุตสาหกรรม ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ปัจจัยที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น ในช่วงเวลาหนึ่งองค์กรธุรกิจขาดแคลนวัตถุดิบการควบคุมสินค้าคงคลังจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ เป็นต้น

1.2.2 องค์ประกอบภายในองค์กร ประกอบด้วย ระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น มีแผนกตรวจสอบที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญและชำนาญงานของบุคลากร เป็นต้น

1.2.3 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีเช่น การส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วทันเวลา

1.2.4 องค์ประกอบด้านการเงิน เช่น การมีระบบการเงินที่ดีหรือมีระบบบริหารจัดการงบประมาณที่ดี การมีระบบควบคุมภายในที่ดี เป็นต้น

Blocher (2010) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่เป็นตัววัดผลการดำเนินงานในแต่ละด้านของบริษัทที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ในการระบุปัจจัยความสำเร็จจะต้องมุ่งเน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยมองหาปัจจัยจากแหล่งข้อมูลภายในเฉพาะของแต่ละองค์กรธุรกิจซึ่งได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการผลิต ด้านการตลาด เป็นต้น นอกจากนี้ต้องตรวจสอบปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทั้งเอื้อและไม่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎระเบียบการเมือง เป็นต้น ในขณะที่ พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุเดชะรินทร์ (2545) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จ เป็นปัจจัยหลัก ที่ใช้กำหนดความสำเร็จทั้งทางด้านการเงินและการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรม โดยการระบุถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ควรจะต้องมีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะพิจารณาจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์กร การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรสามารถใช้การวิเคราะห์ตามสายงาน (Functional Analysis) ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกสามารถวิเคราะห์ได้จากสภาวะแวดล้อมภายนอกขององค์กร ได้แก่ สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economic) สภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technological) สภาวะแวดล้อมทางกฎหมาย-การเมือง (Political-Legal) สภาวะแวดล้อมทางสังคม-วัฒนธรรม (Sociocultural) และสภาวะแวดล้อมในต่างประเทศ (Global)

1.3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ

1.3.1 แนวคิดทฤษฎีของ McKinsey 7-S Framework ประกอบด้วย 7 ปัจจัยในการประเมินองค์กร แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ร่วมกับ SWOT เครื่องมือวิเคราะห์ภายในองค์กรว่ามีจุดอ่อนและจุดแข็งอย่างไร นับว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรเพื่อใช้ประเมินสมรรถนะ

ขององค์การด้วยปัจจัย 7 ประการ ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ บุคลากร สไตล์ ทักษะ และค่านิยมร่วม การประเมินสมรรถนะขององค์การมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สร้างความเป็นไปได้ให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการประเมินความพร้อมทำให้ได้รู้สภาพความเป็นจริงว่าองค์กรมีสมรรถนะอย่างไรเป็นตัวแบบที่สามารถใช้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การด้วยการให้ความสำคัญต่อความสมดุลและสอดคล้องกันขององค์ประกอบทั้ง 7 ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่าง ๆ (สวัสดีศฤงฆาร, 2564) McKinsey 7-S Framework เป็นโมเดลที่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Tomas J, 2519)

กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) หมายถึง เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อจะได้ทราบเป้าหมายองค์กร พันธกิจขององค์กร รวมทั้งแนวทางที่ควรจะดำเนินการไปทิศทางใด ใครเป็นผู้บริหารองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรนั้นพัฒนาให้ก้าวหน้า ลดความเสี่ยงขององค์กรในอนาคต ตลอดจนเป็นแนวทางให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจทิศทางการบริหารงานและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน จะประสบความสำเร็จ

โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง การกำหนดส่วนประกอบของแผนงานขึ้นเพื่อแบ่งหน้าที่ของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ในองค์กรขนาดใหญ่ การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรเข้าใจขอบเขตการทำงาน รับผิดชอบและสะดวกในการประสานงาน โครงสร้างองค์กรจึงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร

ระบบปฏิบัติงาน (System) หมายถึง การทำงานในแผนกต่าง ๆ ต้องกำหนดระบบการทำงาน และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เช่น ระบบการเงิน ระบบบัญชี ระบบการจัดเก็บสินค้า ระบบการติดตาม ระบบการประเมินผล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น องค์กรที่มีการจัดระบบปฏิบัติงานที่ดี จะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยง และประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กร

บุคลากร (Staff) หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่มีบุคลากรที่มีความสามารถ มีคุณภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนต้องพิจารณาอยู่

บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กร ทำให้การคัดเลือกและการจัดตำแหน่งของหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

ทักษะความรู้ ความสามารถ (Skills) หมายถึง การผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามกลยุทธ์ที่วางไว้โดยมีบุคลากรที่มีทักษะด้านอาชีพ มีความเชี่ยวชาญพิเศษแล้ว ยังต้องได้รับการสนับสนุนผลักดันจากองค์กร ด้วยการเสริมทักษะ จัดอบรม มีการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อมีส่วนผลักดันความสำเร็จและความก้าวหน้าให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย

รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) หมายถึง ความเป็นผู้นำขององค์กร พฤติกรรมของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบสำคัญของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร บทบาทของผู้นำองค์กร ต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยการเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กร องค์กรที่มีการแบ่งงานแต่ละฝ่าย ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ เน้นการบริหารและการร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานทุกคน สามารถให้ทุกฝ่ายมีอำนาจในการแสดงความคิดเห็น การบริหารงานอย่างมืออาชีพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง การมีค่านิยมและความเชื่อร่วมกันอย่างเป็นระบบเกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ วิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรือเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ความเชื่อค่านิยมที่สร้างรากฐานของปรัชญา เพื่อทิศทางภายในองค์กร เมื่อทุกคนในองค์กรกระทำตามค่านิยมร่วมกันแล้ว องค์กรจะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน

การกำหนดแผนงานนำไปสู่การปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้น “แผนงาน” ที่มีการกำหนดและคาดการณ์ของการดำเนินงานในอนาคต จึงไม่ใช่คู่มือที่จะดำเนินงานตามแผนงานแล้วประสบความสำเร็จ ดังนั้นหากองค์กรมีการนำแนวคิดทฤษฎีของ McKinsey 7-S Framework ประกอบด้วย 7 ปัจจัยในการประเมินองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จ การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน รวมทั้งใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วย

1.3.2 แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร แนวความคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย

ด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Factors) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเมือง เช่น นโยบายของรัฐบาล เสถียรภาพของรัฐบาล เป็นต้น มีผลกระทบต่อการดำเนินการทางธุรกิจ องค์กรต้องคอยติดตามและนำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ปัจจัยด้านกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็น ข้อกำหนด และพระราชบัญญัติต่าง ๆ มีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับการดำเนินงานขององค์กร

ด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราภาษี อัตราดอกเบี้ย อัตราการว่างงาน เป็นต้น การวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ทำให้องค์กรวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม การนำข้อมูลเศรษฐกิจมาใช้จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Factors) เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค องค์กรต้องคอยติดตามและมองหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เช่น โครงสร้างของอายุ เพศ การศึกษา ทัศนคติ ความเชื่อ เป็นต้น ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ด้านเทคโนโลยี (Technology Factors) มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ ลดการใช้ทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มระดับการแข่งขันและโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้นเทคโนโลยี จึงมีส่วนสำคัญให้องค์กรนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงการทำงาน เพิ่มศักยภาพสินค้าและบริการ และยังช่วยในการประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจด้วย

อาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis) เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะมีผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

1.4. แนวคิดเกี่ยวกับอีเวนต์ธุรกิจ

อีเวนต์ (Event) คือ การจัดงานเพื่อรวบรวมกลุ่มคนที่สนใจในการเข้าร่วม หรือ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างมีเป้าหมาย (VenueE. (2563). สำหรับ (Goldblatt, 2014) เป็นผู้ที่นิยามความหมายได้อย่างตรงไปตรงมามากที่สุดว่า “งานอีเวนต์คือเหตุการณ์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะจัดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญหนึ่ง โดยมีการประกอบงานพิธีการและพิธีกรรมเพื่อบรรลุความต้องการอันจำเพาะเจาะจง” นอกจากนี้การจัดงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานอบรม งานประชุม การแสดงสินค้า งานแสดงคอนเสิร์ตล้วนแล้วเป็นงานอีเวนต์ที่เป็นงานกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว หรือกิจกรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย ๆ

ประเภทของงานอีเวนต์ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับงานอีเวนต์จากบทความวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต่างมีนิยามความหมายของงานอีเวนต์ดังนี้

1.4.1 งานอีเวนต์เชิงบุคคล (Personal Event) เป็นประเภทงานอีเวนต์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือครอบครัว ได้แก่ งานวันเกิด งานแต่งงาน งานบวช งานขึ้นบ้านใหม่ และงานศพ มีจุดประสงค์การเข้าร่วมที่แตกต่างกันตามชนิดของงาน ทั้งเป็นการแสดงความยินดี และการแสดงความเสียใจ สถานที่จัดงานขึ้นกับความต้องการของผู้จัดงานหรือใช้สถานที่ต่าง ๆ ในบริเวณชุมชนที่พำนักอาศัย โดยได้รับความร่วมมือกันจากเครือญาติและชุมชน

1.4.2 งานอีเวนต์เชิงธุรกิจ (Business Event) จัดอยู่ในหมวดหมู่อุตสาหกรรมไม่ซ์ (MICE) เป็นการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ มีหลายรูปแบบเช่น การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การจัดงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ การฝึกอบรม และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (VenueE. (2563). การจัดงานอีเวนต์) เช่นเดียวกันกับอุตสาหกรรมการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ รู้จักในนาม MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) จึงเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ สามารถแบ่งประเภทออกได้ตามประเภทในอุตสาหกรรมไม่ซ์ (MICE) ประกอบด้วย (1) การประชุม (Meeting) (2) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) (3) การประชุมนานาชาติ (Convention) (4) การจัดแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (Exhibition)

จากคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การจัดกิจกรรมพิเศษ หรือ อีเวนต์คือ การทำให้กลุ่มคนมารวมตัวกัน แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน และสร้างผลลัพธ์ที่สามารถวัดผลได้เพื่อส่งเสริมการตลาด ประชาสัมพันธ์ ความสัมพันธ์อันดี ดังนั้น การดำเนินงานอีเวนต์ธุรกิจ จึงต้องอาศัยการดำเนินการร่วมกันหลายฝ่ายที่ประกอบด้วย การวางแผน การประสานงาน อย่างรอบคอบในทุก

ขั้นตอนของการดำเนินงาน มีการเตรียมงานล่วงหน้าเพื่อออกแบบงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ เพื่อความสำเร็จด้านธุรกิจ

1.5. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมระดับ 5 ดาว

"โรงแรม" คือ สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง (1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อการกุศล หรือเพื่อการศึกษา ทั้งนี้มิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน (2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น (3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (2 et al., 2551)

โรงแรมระดับเป็นดาวตั้งแต่ 1 ดาว ถึง 5 ดาว ทั้งนี้ในเอกสารโฆษณาของโรงแรมและบริษัททัวร์ สำหรับการแบ่งประเภทโรงแรมเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดนั้นเป็นการจัดประเภทโรงแรมตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Market) ที่ Steadmon, C.E.& Kasavanna, M.L. (1988) ได้แบ่งไว้ในหนังสือ Managing Front Office Operations ควรนำแนวทางมาใช้มากที่สุด ได้แบ่งโรงแรมไว้ 9 ประเภทดังนี้ (รุ่งเรืองผล, 2561)(วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2561)

โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) ส่วนใหญ่โรงแรมจะตั้งอยู่ย่านใจกลางเมือง รายล้อมไปด้วยองค์กรด้านธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้แขกเข้ามาพักเพื่อการมาติดต่อธุรกิจ ภายในโรงแรมมีห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และมีบริการศูนย์ศูนย์ธุรกิจ (Business Center)

โรงแรมสนามบิน (Airport Hotels) ส่วนใหญ่โรงแรมตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบินหรือบริเวณโดยรอบสนามบินที่สามารถเดินทางเข้าออกสนามบินได้สะดวก มุ่งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสนามบิน เช่น แขกที่ต้องการพักใกล้สนามบิน ผู้โดยสารเครื่องบิน พนักงานสายการบิน บริษัททัวร์ หรือผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับสนามบิน

โรงแรมห้องsuite (Suite Hotels) โรงแรมคล้ายโรงแรมธุรกิจ แตกต่างที่มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูงกว่า ส่วนใหญ่ภายในห้องพักหรือทั้งหมดจะเป็นห้องsuiteที่แยกห้องนอนกับ

ห้องรับแขกออกจากกัน โดยบางห้องอาจมีขนาดใหญ่มีห้องประชุมขนาดเล็กพร้อมเคาน์เตอร์เครื่องดื่มและครัวไว้ในห้องพักด้วย

โรงแรมเน้นแขกพักประจำ (Residential Hotels) โรงแรมเน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะยาว โดยคิดค่าเช่าเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน มักมีอาหารเช้าไว้บริการ รวมถึงอาจมีรถบริการรับส่งไปยังที่ต่าง ๆ โรงแรมระดับหรู เช่น โรงแรมเซ็นเตอร์พอยท์ เป็นต้น

โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotels) โรงแรมที่ออกแบบสภาพแวดล้อมและทัศนียภาพให้เหมาะกับการพักผ่อน มีพื้นที่เปิดโล่ง มักจะอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น ริมทะเล ภายในโรงแรมจะมีสระน้ำขนาดใหญ่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการพักผ่อน เช่น สปา มักจะได้รับความนิยมเข้าพักตามฤดูกาลท่องเที่ยว

โรงแรมที่จัดห้องพักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast) ในต่างประเทศเรียกว่า Motel หรือ B&B เป็นโรงแรมขนาดเล็ก 20-30 เตียงแต่ไม่เกิน 100 เตียง มีอาหารเช้าไว้บริการ สะดวก ปลอดภัย เหมาะสำหรับพนักงานขายสินค้า หรือผู้ที่ต้องการพักห้องพักราคาย่อมเยาร ใกล้เคียงแหล่งอำนวยความสะดวก

โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotels) เป็นอาคารชุดที่จดทะเบียนเป็นโรงแรม โดยมีบางส่วนขายกรรมสิทธิ์หรือสิทธิในการเช่าให้กับผู้ซื้อ มีบางส่วนนำมาพัฒนาเป็นโรงแรม ในต่างประเทศโรงแรมในลักษณะนี้มีการขายสิทธิ์ร่วมแบบแบ่งปันเวลาใช้ (Time Sharing) แต่กฎหมายเมืองไทยยังไม่อนุญาตให้มีการขายในลักษณะกรรมสิทธิ์ร่วมแบ่งปันเวลาใช้

โรงแรมบ่อนการพนัน (Casino Hotels) โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักจำนวนมาก และมีห้องจัดเลี้ยงเพื่อรองรับลูกค้าที่มาเล่นการพนันในโรงแรม นิยมทำการตลาดห้องพักร่วมกับบ่อนการพนัน เช่น การจัดแพ็คเกจให้ลูกค้าที่มาเล่นการพนันได้สิทธิ์พักฟรีเมื่อแลกชิปในปริมาณที่กำหนดและเป็นชิปที่ไม่สามารถแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดคืนได้ นอกจากนี้ยังอาจจะมีการจัดโชว์ต่าง ๆ ทั้งแบบฟรีและเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวโรงแรม

ศูนย์ประชุม (Conference Centers) โรงแรมประเภทนี้มุ่งเน้นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาจัดประชุมสัมมนาและงานแสดงนิทรรศการ มีห้องพักจำนวนมาก มีห้องประชุมขนาดต่าง ๆ มีการบริการครบวงจรและสิ่งอำนวยความสะดวกคล้ายโรงแรมประเภทธุรกิจ โดยอาจสร้าง

ศูนย์ประชุมกับที่พักไว้ในอาคารเดียวกันหรือแยกอาคารก็ได้ อาทิ โนวเทลและไอบิส ในเมืองทองธานีที่สร้างขึ้นรองรับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมอิมแพคเมืองทองธานี หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีการจัดระดับ “จำนวนดาว” ของโรงแรมขึ้นครั้งแรกในยุโรป โดยอังกฤษและฝรั่งเศสเป็นประเทศแรกๆ ที่เริ่มใช้สัญลักษณ์รูปดาว ในการจัดระเบียบที่พักเพื่อเป็นการแยกประเภทและมาตรฐานของการบริการที่เริ่มใช้สัญลักษณ์รูปดาวในการจัดระเบียบที่พักเพื่อเป็นการแยกประเภทและมาตรฐานของการบริการ โดยใช้เกณฑ์การวัดจากทำเลที่ตั้ง การเลือกใช้วัสดุ โครงสร้างภายในและภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการบำรุงรักษา และความสะดวกของ โรงแรม

สมาคมโรงแรมไทย ได้แบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ประเภท คือ

โรงแรมหนึ่งดาว (1 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์ มีห้องน้ำในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพัก โดยมีบรรยากาศเป็นกันเอง

โรงแรมระดับสองดาว (2 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับ ห้องพักสูงกว่าระดับหนึ่งดาว ห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับแขกภายนอก

โรงแรมระดับสามดาว (3 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคภายนอก

โรงแรมระดับสี่ดาว (4 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

โรงแรมระดับห้าดาว (5 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (โศภิตฐา เต็มรัตน์, 2561)

1.6. มาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเอ็มเอ็ม (TSEMS)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เป็นองค์การมหาชนที่มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยมีความ

เข้มแข็งและมีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับสากล โดยมีความยั่งยืนเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ อีกประการหนึ่งของอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย สสพ. เล็งเห็นถึงความสำคัญของ "ความยั่งยืน" จึงนำมาเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านการจัดงานอย่างยั่งยืนผ่านคู่มือ เครื่องมือ สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมให้องค์ความรู้

ในปี 2561 สสพ. ได้ริเริ่มการจัดทำมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS) ขึ้น เพื่อเป็นการรวบรวมการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อนำเสนอต่อสาธารณชน โดยการนำหลักการ PDCA ของมาตรฐานสากลต่าง ๆ มาใช้เป็นกรอบในการกำหนดข้อกำหนด (Requirements) ของมาตรฐาน และภายหลังที่มีการนำมาตรฐานไปใช้ สสพ. ได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการรับรองผล และผู้ประกอบการไมซ์ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำมาปรับปรุงมาตรฐานฯ ในปี 2565 โดยได้ให้คำจำกัดความเพิ่มเติมของการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน ไว้ว่า การบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน (Sustainable Events) หมายถึง การออกแบบ จัดการ และนำแนวทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน ไปประยุกต์ใช้ให้การดำเนินกิจกรรมการจัดงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดผลกระทบที่จะเกิดต่อสิ่งแวดล้อมหรือสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนให้น้อยที่สุด พร้อมกับการสร้างคุณค่าและคุณประโยชน์เพื่อพัฒนาให้แก่คนในชุมชน (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2567)

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสนีย์ (2566) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสถานที่จัดประชุมสัมมนา (MICE) อย่างยั่งยืนของคนกรุงเทพมหานครที่มีต่อเมืองรอง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ไม่ได้ส่งผลต่อการเลือกสถานที่จัดประชุม สัมมนาไมซ์ในเมืองรอง ในส่วนของความยั่งยืน มีปัจจัยด้านความยั่งยืนในการริเริ่มเพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ และด้านการให้บริการเกี่ยวกับอาหาร ที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมสัมมนา (MICE) อย่างยั่งยืนของคนกรุงเทพมหานครที่มีต่อเมืองรอง ดังนั้น การจะเป็นสถานที่จัดประชุมหรือสัมมนา

(MICE) ที่อยู่ในเมืองรองที่ถูกใจลูกค้าได้นั้น ควรมีการวางแผนการจัดการและการสื่อสารที่ดีทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร แผนการดำเนินงานควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดอบรมให้กับพนักงานถึงความหมายของการเป็นสถานที่จัดประชุมหรือสัมมนา (MICE) รวมถึงความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน มีการให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงความหมายของความยั่งยืน มีการสร้างจุดเด่นที่มากกว่าสถานที่อื่น มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่นถึงเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว และร้านอาหารท้องถิ่นบริเวณใกล้เคียงเป็นการอาศัยซึ่งกันและกัน และเนื่องจากปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวเรียนรู้วัฒนธรรมเมืองรองกำลังเป็นที่นิยม จึงควรมีการจัดโปรโมชั่นสถานที่จัดประชุม หรือสัมมนา (MICE) เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมหรือสัมมนา (MICE) ปัจจัยด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้ดียิ่งขึ้น

ชาวเป็นโย (2560) ศึกษาเรื่อง การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลเชิงพื้นที่ในงานอีเวนต์ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในกระบวนการวางแผน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานอีเวนต์ โดยผลการศึกษาพบว่า การจัดงานอีเวนต์ (Event) มีลักษณะการทำงานที่ซับซ้อน ประกอบด้วยหลายฝ่ายที่ทำงานร่วมกันในระยะเวลาที่จำกัด และต้องมีการใช้ข้อมูลร่วมกันโดยเฉพาะข้อมูลเชิงพื้นที่ ซึ่งข้อมูลของแต่ละฝ่ายงานนั้นย่อมมีความหลากหลายกันไปตามสายวิชาชีพ ทำให้เกิดความหลากหลายของข้อมูลอาจส่งผลให้เกิดความสับสนในการจัดการข้อมูล หรืออาจเกิดความล่าช้าในการจัดการข้อมูลในปริมาณมาก ในปัจจุบันยังขาดระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลเหล่านี้ งานวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศ โดยใช้โครงสร้างของระบบในรูปแบบมาตรฐานที่แบ่งโครงสร้างเว็บไซต์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ระบบฟรอนต-เอ็น (Frontend), ระบบแบ็ค-เอ็น (Back-end) และระบบฐานข้อมูล (Database) นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่สำคัญมาใช้ ได้แก่ Mapbox Tutf.js Chart.js และ JQuery เป็นต้น ต่อมาได้แก่ พีเจอาร์การออกแบบวางแผนงาน พีเจอาร์การแจ้งเหตุ และพีเจอาร์การสรุปผล และระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ มีศักยภาพที่จะใช้เป็นเครื่องมือหรือสื่อกลางที่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องของการจัดงานอีเวนต์มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถประยุกต์ใช้งานกับการทำงานประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผังบริเวณได้

โอบาสขจรเดช (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานธุรกิจอีเว้นท์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของธุรกิจผู้บริหารและพนักงานบริษัทอีเว้นท์ขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอีเว้นท์ขนาดกลางและขนาดเล็กมีเงินทุนน้อย และการแข่งขันค่อนข้างสูงจึงต้องทำให้ธุรกิจอีเว้นท์ต้องดึงกลยุทธ์ให้ความหลากหลายอย่างครบวงจร ทั้งนี้ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจอีเว้นท์ คือ กลยุทธ์องค์กร ซึ่งจะเน้นกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่แตกต่างกันให้โดดเด่น ไม่เหมือนใคร ส่วนปัจจัยภายนอกการเมืองเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการเมืองมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจ จึงทำให้ธุรกิจอีเว้นท์ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งเป็นสิ่งที่ธุรกิจอีเว้นท์นั้นไม่สามารถควบคุมได้จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าปัจจัยคู่แข่ง ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจอีเว้นท์เนื่องจากธุรกิจอีเว้นท์ต่างมีจุดแข็ง และกลยุทธ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจที่จะเลือกใช้บริการให้มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ของตน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สำหรับการศึกษาคำเนินงานธุรกิจอีเว้นท์พบว่า ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 4 เรื่องควบคู่กัน ได้แก่ คน เครื่องจักร วัตถุดิบ เงินทุนและการบริหาร ซึ่งธุรกิจอีเว้นท์ให้ความสำคัญการบริหารจัดการเรื่องคน ซึ่งคุณสมบัติของบุคลากรต้องมีความสามารถในการออกแบบ มีความคิดสร้างสรรค์ใจรักบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างไรก็ตาม แนวโน้มในอนาคตของการดำเนินธุรกิจนั้นจะเติบโตไปได้อย่างแน่นอนยิ่งในอนาคตสินค้าจะมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้บริโภคยังต้องการรับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสทั้ง 5 ไม่ใช่แค่ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวในโทรศัพท์

เสถียรนนท์ชัย (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางส่งเสริมการจัดประชุมสีเขียวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดประชุมสีเขียวมากที่สุดคือนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร รองลงมาคือความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดประชุมสีเขียว พบว่าการขาดความร่วมมือของพนักงานหรือผู้เข้าร่วมประชุมมากที่สุด รองลงมา คือ ความเพียงพอและความเหมาะสมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ในการรับรองการจัดประชุมสีเขียว สำหรับแนวทางในการจัดประชุมสีเขียวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยมี 4 แนวทางหลัก คือ 1) การเสริมสร้างความรู้ความตระหนักและประชาสัมพันธ์ด้านการจัดประชุมสีเขียว 2) ประสานความร่วมมือ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาช่วยดำเนินงาน

ด้าน การจัดการประชุมสีเขียว 3) การพัฒนาและต่อยอดองค์ความรู้การฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่รองรับการจัดการประชุมสีเขียวให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ 4) การจัดทำต้นแบบของผู้บริหารหรือผู้นำ โดยมีแนวปฏิบัติจากผู้บริหาร เช่น การประหยัดพลังงาน และใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด การบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ซุ่นสัน. (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุมโรงแรม: มุมมองผู้จัดการงาน เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจและใช้วิธีการดำเนินวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดงาน ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต และ เก็บข้อมูลจากโรงแรม 5 แห่ง โดยผลการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งช่วยสร้างรายได้ และเกิดผลกระทบที่ดีต่อธุรกิจและภาคส่วนต่าง ๆ การพิจารณาองค์ประกอบของการจัดงานแต่ละครั้ง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงสถานที่จัดประชุม เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการจัดงาน ดังนั้นการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสถานที่จัดประชุมให้ตรงกับความต้องการของผู้จัดงานนั้นมีความจำเป็นต้องมีความรอบคอบก่อนดำเนินการจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้จัดงานตัดสินใจเลือกสถานที่จัดงานประชุม ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร แต่อย่างไรก็ตาม ผู้จัดงานประชุมให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การเดินทางและสิ่งสนับสนุน สถานที่ตั้ง และห้องอาหาร แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อความภักดีของผู้จัดงาน มีเพียงปัจจัยจำนวนสามด้านเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย การเดินทางและสิ่งสนับสนุน และสถานที่ตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จัดประชุม ต้องมีการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในพื้นที่ของโรงแรม นอกจากนี้แล้วต้องเป็นสถานที่ที่ปลอดภัย มีเครื่องมือสำหรับป้องกันความเสี่ยง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกปลอดภัยในขณะที่เข้าร่วมการประชุม การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ (วีระยุทธ เศรษฐเสถียร, 2560) โดยสถานที่จัดประชุมต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย ภายใต้วมาตรฐานสากล เช่น TISI22300 รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคาม ความเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ นโยบายการรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบระบบความปลอดภัย และมีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (ภูมิจันทร์ เดชอ่วม, 2553) เมื่อพิจารณาในด้านการเดินทางและสิ่งสนับสนุน ที่ต้องมีรูปแบบการต้อนรับที่อบอุ่น มีข้อเสนอที่ดึงดูด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม การ

เดินทางมาสถานที่จัดประชุมมีความสะดวก หรือ มีขนส่งมวลชนสาธารณะมายังสถานที่จัดประชุม โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ที่ว่าสถานที่จัดประชุมต้องมีคุณภาพ มีการเข้าถึง สถานที่จัดการประชุมได้ง่าย โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุมเหมาะสม และมีการสนับสนุนของ รัฐบาล (พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์, 2558; Jaeho & Narui, 2012; Li-Ting & Zheng, 2012) ด้านสถานที่ตั้ง ต้องพิจารณาในประเด็นต้องมีความโดดเด่น มีกิจกรรมหรือบริการที่เหมาะสม อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว โรงแรม หรือแหล่งช้อปปิ้ง ผลการศึกษา สอดคล้องกับ วีระยุทธ เศรษฐเสถียร (2560) ที่ค้นพบว่า การเข้าถึงสถานที่จัดประชุมต้องประกอบด้วย การขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้ง ระยะเดินทางจากสถานที่จัดประชุมไปยังร้านอาหาร การช้อปปิ้ง สถานที่ท่องเที่ยว ต้องมีความ สะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม นอกจากนี้ สถานที่ตั้งควรเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย มีความ คุ่มค่าต่อต้นทุนในการจัดงาน (ภักจจิรา แสนใจ และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์, 2558) แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ ห้องอาหารของโรงแรมไม่ได้มีอิทธิพลต่อความภักดี เนื่องด้วยผู้จัดงานไม่ได้เลือกจาก ความพร้อมต่อการบริการ จำนวนเหมาะสม หรือความสะดวกสบาย ซึ่งจากการศึกษาของ เสรี วงษ์ มณฑา และ วิชยานันท์ พ่อคำ (2560) ได้แนะนำว่าห้องอาหารโรงแรมที่ให้บริการสำหรับการประชุม ต้องให้ความสำคัญกับอาหารท้องถิ่น อาหารชาติพันธุ์ (Ethnic foods) ชาติต่าง ๆ และการบริการ อาหารด้วยความรวดเร็วที่เป็นที่รู้จักที่ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจ และอาจจะต้องมีการบริการโดยมี อาชีพที่มีมาตรฐาน เช่นเดียวกับ Lee and Slocum (2015) ที่แนะนำว่าผู้จัดงานต้องพิจารณาอาหาร ท้องถิ่น และมีความหลากหลายของเมนูอาหาร

มยุรี (2563b) ศึกษาเรื่อง แนวคิดการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์เชิงกลยุทธ์ เป็นงานวิจัยเชิง คุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของธุรกิจ ผู้บริหารและพนักงานบริษัทที่เว้นท์ขนาดกลางและ ขนาด โดยผลการศึกษาพบว่า จากวัตถุประสงค์ของบทความนี้ที่ต้องการนำเสนอ (1) บทบาทและ ความสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ลักษณะของสถานที่จัดงานไมซ์ (2) ขั้นตอนการจัดการสถานที่ งานไมซ์ และ (3) การกำหนดกลยุทธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ การที่องค์กรจะนำพาธุรกิจให้ ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมไมซ์ ต้องอาศัยการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์เชิงกลยุทธ์เป็นหนึ่งใน แผนการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากลักษณะของสถานที่จัดงานและมาตรฐานการดำเนินงานของ สถานที่จัดงาน แสดงออกมาในรูปกลยุทธ์ระดับองค์การ กลยุทธ์ระดับธุรกิจและกลยุทธ์ระดับปฏิบัติ กร โดยแผนดังกล่าวถูกกำหนดจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทน ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามที่ผู้บริหารกำหนด ผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์ ทรัพยากร

เพื่อกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์การที่ขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจที่มากกว่า 1 หน่วยธุรกิจ โดยใช้ฐานความรู้เดิมจากองค์การเดิม นอกจากนั้นยังสามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ในภูมิภาคหรือทวีปอื่น ๆ ผ่านการบริหารเชิงกลยุทธ์ระดับองค์การ นำไปสู่การบริหารจัดการกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ผู้บริหารกลยุทธ์ เลือกใช้ทรัพยากรและความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันการลดต้นทุนการผลิตจากการแบ่งส่วนธุรกิจของสถานที่จัดงานให้มีความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หน่วยปฏิบัติที่รับผิดชอบในการวางแผนผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการแต่ละประเภทขององค์การ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้น และการจัดการเชิงกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้กำหนดวิธีการในการสนับสนุนกลยุทธ์ในระดับธุรกิจ โดยเป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานย่อย ๆ ภายในสถานที่จัดงาน เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ในระดับธุรกิจที่กำหนดขึ้น เป็นวิธีการหรือรูปแบบที่องค์การนำไปใช้ในการดำเนินการขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่การใช้ทรัพยากรขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทุกกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

มยุรี (2563a) ศึกษาเรื่อง การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่สำหรับจัดงานไมซ์ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ (2) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยและการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความยั่งยืน และผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน (3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน และ (4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม จากผู้ประกอบการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย จำนวน 148 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง โดยผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้น พบว่าการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อการจัดการความยั่งยืน การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน และการ

จัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน โดยมีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนเป็นตัวส่งผ่าน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นในการศึกษาวิธีการดำเนินงานของโรงแรม ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) เพื่อต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอีเวนต์ต่อไป โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคคลสำคัญที่ขับเคลื่อนการบริหารจัดการภายในโรงแรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน และการสนทนากลุ่มกับนักวิชาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1.แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนโรงแรมให้ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) และมีประสบการณ์การจัดงานอีเวนต์อย่างยั่งยืน และจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) นักวิชาการ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์

3.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลออนไลน์และออฟไลน์ เอกสาร (Documentary Source) ที่บันทึกไว้ โดยรวบรวมแนวคิด บทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อมูลต่าง ๆ และคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลงานวิจัย กำหนดคำถามในแบบสัมภาษณ์และใช้ประกอบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากทั้ง 2 แหล่งข้างต้นแล้ว นำมาออกแบบเครื่องมือการวิจัย คำถามในการสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับหัวข้อ ความต้องการและวัตถุประสงค์ตลอดจนขอบเขตของงานวิจัย ตลอดจนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพของงานวิจัยในครั้งนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้แทนจากโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการดำเนินงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนห้องประชุม และขนาดพื้นที่การจัดการดำเนินงาน, มีประสบการณ์จัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจภายใต้ธุรกิจไมซ์, มีประสบการณ์การบริการจัดการงานอย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นโรงแรมในเครือภายในประเทศและต่างประเทศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้บริหารโรงแรมระดับสูง เช่น ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager)/ ผู้ให้นโยบาย/ ผู้อำนวยการ และผู้ปฏิบัติงานอีเวนต์ ตำแหน่งผู้อำนวยการ, การบริหารกิจกรรม (Director, Event Series) และ/หรือ เป็นผู้ดำเนินการเพื่อขอมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่องค์กร จำนวน 2 ท่าน ต่อ 1 โรงแรม รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขที่กล่าวข้างต้น เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรงตามคุณสมบัติที่ได้ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้องานวิจัย เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เปิดเผย มีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ อันจะเกิดผลดีต่องานวิจัยที่สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อยอดด้านธุรกิจเมื่อผ่านการรับรองตามมาตรฐานการบริหารการจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย TSEMS โดยมีรายชื่อโรงแรมที่ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)

ลำดับ	โรงแรม	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ชาย	หญิง
1	โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลลีก์ชั่น โฮเทล	1. ผู้จัดการทั่วไป 2. ผู้อำนวยการฝ่ายประสานงานห้องพักและ ห้องจัดเลี้ยง		1 1
2	โรงแรม อมารี กรุงเทพ	1. Area General Manager - Bangkok 2. Director, Environmental, Social & Governance	1	1
3	โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท	1. ผู้จัดการทั่วไป 2. ผู้ช่วยพ่อครัวใหญ่	1	1

4	โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	1. ผู้จัดการทั่วไป 2. ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายขาย - MICE	1 1	
5	โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ	1. ผู้จัดการโรงแรม 2. Area Director of Sales & Marketing	1	1
รวม			6	4

ผู้ให้ข้อมูลหลักของทั้ง 5 โรงแรมประกอบด้วยผู้บริหารโรงแรมระดับสูง ในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการโรงแรม จำนวน 5 ท่าน และผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายประสานงานห้องพักและห้องจัดเลี้ยง, Director, Environmental, Social & Governance, ผู้ช่วยพ่อครัวใหญ่, ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายขาย - MICE, Area Director of Sales & Marketing จำนวน 5 ท่าน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 6 ท่าน และเพศหญิง 4 ท่าน รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน

การสนทนากลุ่มเป็นการรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) เป็นกลุ่มผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะได้มาจากการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็นและสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้มากที่สุด โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) เป็นผู้ถามคำถามตามประเด็นการวิจัยให้กลุ่มตอบซึ่งทำให้คนในกลุ่มจะได้ยินคำตอบของคนอื่น ๆ และจะให้คำตอบเพิ่มเติมที่อาจเป็นคำตอบที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (เกจกนก เอื้อวงศ์และพิชิต ฤทธิจรูญ, 2556) ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มความหนักแน่นในเนื้อหาการสัมภาษณ์ จึงได้ทำการสนทนากลุ่มขึ้นมาเพิ่มเติมจากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ลำดับ	โรงแรม	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ชาย	หญิง
1	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)	1. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ 2. ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์		1 1
2	สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย)	1. ผู้แทนจากสมาคม		1
3	สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน	1. ผู้แทนจากสมาคม		1
4	มหาวิทยาลัย	1. อาจารย์จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2. อาจารย์จากวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล	1	1
		รวม	1	5

ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จากการสนทนากลุ่มนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ ประกอบด้วยผู้แทนจาก สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย), สมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน และมหาวิทยาลัย แบ่งเป็นเพศชาย 1 ท่าน และเพศหญิง 5 ท่าน จำนวนทั้งสิ้น 6 ท่าน

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์
2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มนักวิชาการ
2. เครื่องบันทึกเสียง
3. สมุดบันทึก

4. การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยจากการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาออกแบบแนวคำถามสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบไร้โครงสร้าง ในประเด็นคำถามเพื่อตอบใจทฤษฎีวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามมาตรฐาน TSEMS

(1) การจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในด้านการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่ามีแนวทางหรือวิธีการอย่างไร

(2) ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ประกอบด้วยเรื่องใดบ้าง

4.2 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐาน TSEMS ตามแนวคิดทฤษฎีของ McKinsey 7-S Framework (สวัสดีศฤงฆาร, 2564)

(1) ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

(2) ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงแรมอื่นๆ ที่ต้องการได้รับมาตรฐาน TSEMS ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอีเวนต์

(1) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับมาตรฐาน TSEM ได้อย่างไร

(2) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอุตสาหกรรมอื่นๆ

5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบไร้โครงสร้าง ให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกอีก 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหา ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ตลอดจนได้รับการรับรองว่าเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมในการนำไปใช้สัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ด้วยโปรแกรมการประชุมทางไกลผ่าน (Video Conference) สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ที่โรงแรม และการสัมภาษณ์ในที่ตั้ง โรงแรมที่ผู้ให้ข้อมูลหลักปฏิบัติงานอยู่ โดยมีการนัดหมายเพื่อเข้าพบขอสัมภาษณ์กับบุคคลโดยตรง ซึ่งทั้งสองกรณีเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยวรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจดบันทึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน และการเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากนักวิชาการ เพื่อให้เข้าใจในแนวคิด วิธีการดำเนินงานของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

7. ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

การกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน เริ่มต้น สิงหาคม 2566 ถึง มีนาคม 2567

8. การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดยมีหลัก 3 ประการของการตรวจสอบคุณภาพงานวิจัย เพื่อการเปรียบเทียบข้อค้นพบ (Finding) ของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา (Phenomenon) จากแหล่งและมุมมองที่แตกต่างกัน ในการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการที่ถูกนำมาใช้ในการสังคมศาสตร์ ด้วยการรวบรวมวิธีการใช้ผู้สังเกต (Observer) ทฤษฎี (Theory) วิธีการ (Methods) และข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Material) ที่เข้าซ้อนกัน (สุภางค์ จันทวานิช. 2542) โดยอาศัยหลักดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 คนจากแต่ละโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีคุณภาพ

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ รวมกัน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลเดียวกัน เช่น จัดการสนทนากลุ่ม เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ เกี่ยวกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ว่าถูกต้องหรือไม่ หรือต้องการแนะนำเพิ่มเติมในส่วนใด

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5 โรงแรม และศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หนักแน่น และเป็นประโยชน์มากที่สุด

9.การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การวิเคราะห์โดยการจำแนกข้อมูล (Typological Analysis) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สัมภาษณ์เก็บรวบรวมมาจำแนกเป็นหมวดหมู่ตามหัวข้อบทสัมภาษณ์ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงร่วมกัน และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไป

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือการใช้วิธีการเปรียบเทียบโดยการนำข้อมูลจากหลาย ๆ เหตุการณ์ของแต่ละสถานที่มาเปรียบเทียบ หาลักษณะความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงนามธรรม

โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. วิเคราะห์การดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)
2. วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)
3. วิเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้แนวทาง การดำเนินงานของโรงแรม ในทิศทางเดียวกันมากยิ่งขึ้น แล้วจึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในลำดับต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงและผูปฏิบัติงานจากโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม โรงแรมละ 2 ท่าน รวมจำนวน 10 ท่าน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์ จำนวน 6 ท่าน โดยผู้วิจัยโดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)

ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์ตามเครื่องมือการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ได้แก่

ด้านที่ 1 มุมมองด้านแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่

(1) การจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในด้านการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่ามีแนวทางหรือวิธีการอย่างไร

(2) ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ประกอบด้วยเรื่องใดบ้าง

ด้านที่ 2 ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่

(1) ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

(2) ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ด้านที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงแรมอื่นๆ ที่ต้องการได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ แบ่งเป็น 3 ข้อ ได้แก่

(1) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ได้อย่างไร

(2) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์

(3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการดำเนินงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร”

ส่วนที่ 3 ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยผู้บริหารโรงแรมระดับสูง ในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการโรงแรม จำนวน 5 ท่าน และผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายประสานงานห้องพักและห้องจัดเลี้ยง, Director, Environmental, Social & Governance, ผู้ช่วยพ่อครัวใหญ่, ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายขาย – MICE, Area Director of Sales & Marketing จำนวน 5 ท่าน รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน สามารถสรุปลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ ดังต่อไปนี้

1. โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล (The Athenee Hotel, a Luxury Collection Hotel, Bangkok)

โรงแรมหรูระดับห้าดาว ใจกลางกรุงเทพมหานคร สถานที่ตั้งของโรงแรมเดิมเป็นวังคันธवास ซึ่งตั้งอยู่บนถนนวิฑู อัมรินทร์ ใกล้สถานทูตอเมริกา และห้างสรรพสินค้าชั้นนำนอกจากนั้น สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดินเอ็มอาร์ที ซึ่งตั้งอยู่ไม่ไกลจากโรงแรม ทำให้สะดวกสบายในทุกการเดินทาง มีห้องพักและห้องสวีททั้งหมด 374 ห้อง และมีห้องประชุมและจัดเลี้ยงสังสรรค์ ด้วยห้องจัดเลี้ยงมากกว่า 30 ห้อง ห้องที่ใหญ่ที่สุดนั้นสามารถจุคนได้สูงสุดถึง 1,500 คน รวมถึงห้องจัดเลี้ยงชั้นบนสุด ชั้น 29 ที่สามารถเห็นทิวทัศน์โดยรอบกรุงเทพฯ

นอกจากนี้ ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล นับเป็นโรงแรมแรกของโลกที่ได้รับรางวัล ISO 20121 มาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน โดยห้องพักทั้งหมดตกแต่ง

ด้วยเตียงที่ใช้ผ้าฝ้ายแท้บริสุทธิ์ ผ้าห่มที่เบน และเป็นโรงแรมแรกของโลกที่ได้รับรางวัล ISO 20121 มาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน รวมทั้งรางวัล 100% “All Star” ของ “The PLEDGE on Food Waste”

2. โรงแรม อมารี กรุงเทพ (Amari Bangkok Hotel)

โรงแรมในเครือภายในประเทศ อนิกซ์ ฮอสพิทาลิตี้ กรุ๊ป ตั้งอยู่ใจกลางของย่านประตูน้ำ บนถนนเพชรบุรี ภายใต้ธีม “Contemporary Thainess” พร้อมนำจุดแข็งด้านการจัดการประชุมในตลาด MICE จับกลุ่มตลาดผู้ประชุมภายในประเทศให้เป็นที่รู้จักภายใต้แนวคิด ความคุ้มค่า และ เดินหน้าส่งเสริมเรื่องความยั่งยืนภายในองค์กร ผลักดันสินค้าจากผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ พร้อมปลูกจิตสำนึกคนในองค์กรด้านความยั่งยืน

โดยโรงแรมให้บริการห้องพักแขกหรูหรา 569 ห้อง มีพื้นที่สำหรับการประชุมสัมมนา โดยมีห้องประชุมมากถึง 26 ห้อง และห้องแกรนด์บอลรูมขนาด 9,900 ตร.ม. ที่สามารถแบ่งกันพื้นที่ได้สามตอน เพื่อการประชุมขนาดเล็ก หรืองานสัมมนา รองรับผู้ร่วมงานได้ถึง 1,200 คน ด้วยพื้นที่ขนาดใหญ่สามารถจัดโต๊ะประชุมหรือรองรับงานกาล่าดินเนอร์ได้ 700-900 คน และยังมีโซนนอกอาคารในสวนและริมสระว่ายน้ำที่รองรับได้ถึง 300 ท่าน พร้อมอุปกรณ์ภาพและเสียงที่ทันสมัย

3. โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท (Hyatt Regency Bangkok Sukhumvit)

โรงแรม 5 ดาวถือเป็นโรงแรมภายใต้แบรนด์ ไฮแอท รีเจนซี่ แห่งแรกในกรุงเทพฯ ตั้งบนทำเลใจกลางเมือง ติดสถานีบีทีเอสสนามกีฬา สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก ประกอบไปด้วยห้องพักทั้งหมด 273 ห้อง รวมทั้งห้องสวีท ที่มองเห็นทัศนียภาพของเมืองกรุงเทพฯ ได้อย่างชัดเจน ทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีห้องสำหรับจัดเลี้ยง ประชุม หรือ สัมมนา พื้นที่รวมทั้งหมดกว่า 1,359 ตร.ม. และห้องจัดเลี้ยงขนาดกว้างขวางกว่า 6 ห้อง โดยห้องแกรนด์บอลรูม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้มากกว่า 850 ท่านและห้องประชุมย่อยอีก 4 ห้อง สามารถรองรับได้ตั้งแต่ 24-140 ท่าน พร้อมแสงธรรมชาติผ่านแผงกระจกสูงจากพื้นจรดเพดานพร้อมเทคโนโลยี AV และอุปกรณ์ครบครัน

4. โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ (Avani+ Riverside Bangkok Hotel)

โรงแรมทูลระดับ 5 ดาวในเครือไมเนอร์ โฮเทลส์ ตั้งตระหง่านอย่างโดดเด่นอยู่บนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา การเดินทางสะดวก พร้อมบริการเรือรับ-ส่งระหว่างโรงแรม BTS สะพานตากสิน และ

ไอคอนสยาม บริการห้องพักและห้องสวีท 250 ห้อง และเป็นศูนย์รวมการจัดอีเวนต์ครบครัน โดยมีพื้นที่จัดประชุมและจัดเลี้ยงแบบปรับขนาดได้กว่า 4,500 ตารางเมตร สำหรับงานเลี้ยงสังสรรค์รองรับแขกกว่า 720 คน และสำหรับการจัดแสดงบนเวทียังสามารถจุคนได้กว่า 1,200 คน และในส่วนของ การจัดห้องประชุมแบบไฮเอเตอร์รองรับแขกได้ถึง 972 คน โดยห้องเหล่านี้เหมาะสำหรับการจัดประชุมทางธุรกิจ

นอกจากนี้ โรงแรมยังมีลิฟท์ขนถ่ายรถยนต์ที่สามารถรองรับน้ำหนักได้มากถึง 3,000 กก.และสามารถเชื่อมไปยังห้องบอลรูม พร้อมทั้งพื้นที่สำหรับจัดแสดงนิทรรศการกว่า 80 บูธ รวมถึงห้องประชุมอีก 17 ห้อง ความโดดเด่นของห้องบอลรูมที่มีขนาดใหญ่และเพดานที่สูงถึง 11 เมตร

ทั้งนี้โรงแรมได้รับเลือกให้เป็นประเทศเจ้าภาพในการจัดงานระดับโลกทั้งงานอีเวนต์ และอุตสาหกรรมการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลให้กับสมาคมธุรกิจการแสดงสินค้าระดับโลก หรือ UFI และ SITE ซึ่งเป็นสมาคมองค์กรระดับโลกที่ดำเนินงานด้านสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมการเดินทาง เพื่อเป็นรางวัล คัดเลือกโดย สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

5. โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ (The Landmark Bangkok)

โรงแรมระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมเครือภายในประเทศและมีสองโรงแรมที่ตั้งอยู่ในประเทศอังกฤษ อยู่ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ บนถนนที่โด่งดังและมีสี่สี่สายที่สูงสุดในประเทศไทย ทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางบนเส้นสุขุมวิทตอนล่าง ติดกับสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีส้ม สะดวกต่อการใช้ทางด่วน ให้บริการห้องพักกว่า 414 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน โดดเด่นด้วยห้องประชุมหลากหลายแบบและห้องจัดกิจกรรมขนาดใหญ่ไว้รองรับการจัดกิจกรรมทางธุรกิจสำคัญทุกรูปแบบ มากกว่า 10 ห้อง ที่สำคัญสามารถรองรับแขกได้มากถึง 1,200 ท่าน

ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์ตามเครื่องมือการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่

ด้านที่ 1 มุมมองด้านแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

(1) การจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในด้านการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่ามีแนวทางหรือวิธีการอย่างไร

การเริ่มต้นในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจด้านการบริการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทยเกิดจากหลายปัจจัย ทั้งด้านขนาดของจำนวนผู้ร่วมงาน สถานที่จัดงาน วัตถุประสงค์ในการจัดงาน พร้อมทั้งประสบการณ์และมุมมองความคิดที่ไม่เหมือนกัน จึงส่งผลให้การบริการด้านการจัดงานอีเวนต์มีความหลากหลาย ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนงานในการดำเนินการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจด้านการบริการอย่างยั่งยืนที่มีมาตรฐานให้กับโรงแรม 5 ดาว เพื่อให้ส่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด พร้อมสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน ดังนั้นผู้จัดงานจะต้องมีความชำนาญการและความรอบรู้ในการวางแผนการจัดงาน นำเสนอรูปแบบการจัดงานที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน สร้างการรับรู้พร้อมทั้งควบคุมด้านงบประมาณการให้เกิดประสิทธิภาพ จะเห็นว่าการสร้างแนวคิดและมุมมอง เริ่มจากผู้นำองค์กรที่ให้นโยบาย ทิศทาง และแนวทางการปฏิบัติ พร้อมทั้งสร้างมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (ทีเซ็ม) ให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จได้

อย่างไรก็ตามความแตกต่างของการจัดงานอีเวนต์หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่จะส่งผลให้การจัดงานเป็นไปได้อย่างยั่งยืนนั้น จึงต้องมีมาตรฐานและแผนในการดำเนินงานเพื่อช่วยให้การจัดงานอีเวนต์ประสบความสำเร็จและตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้จัดงาน เพื่อควบคุมงบประมาณในการจัดงาน และส่งผลประโยชน์ให้มากที่สุด

มาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (ทีเซ็ม) ถือว่าเป็นหนึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานของโรงแรมนั้น ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมและความประทับใจของลูกค้า ผู้จัดงาน และเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชัน โฮเทล กล่าวว่า “เมื่อพูดถึงเรื่องความยั่งยืนมันเป็นหัวข้อที่ใหญ่มากและฉันหลงใหลกับมันมานานร่วม 11 ปีที่แล้วเมื่อครั้งนั้นมีผู้ชายคนหนึ่งในขณะที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการด้านความยั่งยืน เขาได้นำเสนอ มุมมองและแนวความคิดที่ สร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน และได้สร้างความมุ่งมั่นที่ได้เรียนรู้จากการแนะนำของเขา ในการนำโรงแรมที่ดีฉันบริหารในเวลานั้นภายใต้ชื่อ พลาซ่า แอทธินี ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีอายุยาวนาน และไม่ใช้เรื่องง่ายที่จะสร้างโรงแรมใหม่มาเพื่อให้ได้รับมาตรฐานความยั่งยืน แต่ฉันได้ทุ่มเทในสิ่งที่ฉันทำได้ ซึ่งเขาได้แนะนำ มาตรฐาน ISO 20121 มาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน (Event sustainability management systems) เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ประกอบการ

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และได้เปรียบในการแข่งขันในระดับระหว่างประเทศ และส่งผลให้ดิฉันเดินทางและนำทีมงานให้เข้าสู่การได้รับมาตรฐานการบริหารการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ซึ่งทางโรงแรมก็ได้ร่วมเป็นพันธมิตรสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มาตั้งแต่กรกฎาคม พ.ศ.2556

โดยนำหลักการวงจร PDCA พร้อมด้านการจัดงานแบบยั่งยืนเริ่มตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2567 เริ่มจากการกำหนดแผน (Plan) ทั้งภายในองค์กรและภายนอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เลือกรับบริการอย่างลงตัวตามความต้องการ จากนั้นนำไปปฏิบัติโดยนำเสนอให้กับลูกค้า (Do) พร้อมทั้งสร้างการรับรู้ภายในภายในของพนักงานในองค์กรเพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้องตามแนวนโยบาย เมื่อมีการปฏิบัติและดำเนินการแล้วทางหัวหน้างานก็จะดำเนินการติดตามและคอยตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ (Check) เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือการละเลยในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ง่ายก่อนการจัดงานประชุมจะมีการนัดพูดคุยรายละเอียด (Pre-conference) จากนั้นเมื่อมีการดำเนินงานแล้วเสร็จก็จะมีการกลับมาทบทวนการดำเนินงานด้านการจัดงานให้กับลูกค้าทุกครั้ง (Debrief) เพื่อนำผลไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

ดิฉันขอเล่ารายละเอียดเพิ่มเติมด้านแผนการจัดประชุมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Meeting) ของโรงแรม เพื่อใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น

1. สถานที่จัดประชุม (Green Venue) ด้วยความที่โรงแรมของเรามีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ระบบขนส่งสาธารณะ สถานีรถไฟฟ้าเพลินจิต ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถเดินทางสะดวกสบาย และจุดแข็งของเราคือมีห้องประชุมหลากหลายขนาด มากกว่า 30 ห้องด้วยกัน ห้องที่ใหญ่ที่สุดนั้นสามารถจุคนได้สูงสุดถึง 1,500 คน ซึ่งเหมาะกับความต้องการของจำนวนลูกค้าที่แตกต่างกันไป โดยเลือกใช้ห้องที่ขนาดพอดีกับจำนวนลูกค้า

2. การลดการใช้กระดาษ (Green Document) โดยนำอุปกรณ์เครื่องเขียนปากกา ดินสอ และกระดาษจัดวางเรียงที่มุมห้องแทนการจัดวางไว้ตามที่นั่งของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าหยิบใช้ตามที่ต้องการและไม่เสียทรัพยากรในกรณีที่ไม่ได้ใช้ รวมถึงในระบบการทำงานของพนักงานลดการปรี้นเอกสาร เปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กรแทน

3. อุปกรณ์ และการจัดงานประชุม (Green Arrangement) ทางโรงแรมได้มีการออกแบบห้องประชุมใหม่โดยนำอุปกรณ์ตกแต่งเก่ามาปรับใช้ และการใช้หลอดไฟ LED ทั่วโรงแรม ซึ่งสามารถช่วยลดการใช้พลังงานได้มากขึ้น รวมถึงการควบคุมเครื่องปรับอากาศและอุณหภูมิที่ 25 องศา นอกจากนี้คือการลดใช้ขวดน้ำพลาสติก โดยเปลี่ยนมาเป็นขวดแก้ว ที่สามารถนำไปทำความสะอาดและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และเตรียมเพิ่มให้บริการด้านน้ำดื่มถึงสำหรับลูกค้าที่นำขวดน้ำมาเอง

4. อาหารและเครื่องดื่ม (Green Catering) ทางโรงแรมจะจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับจำนวนลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลการจัดงานอีเวนต์สองจะมีการสอบถามจำนวนและความต้องการด้านอาหารพร้อมเครื่องดื่มที่ชัดเจน จากนั้นนำเสนอกับเชฟเพื่อจัดเตรียมปริมาณอาหารที่พอเหมาะ เชฟจะดำเนินการแยกอาหารไว้ก่อน 10% และค่อย ๆ เติมอาหารเข้าไปหากใกล้หมด และหากสุดท้ายไม่ได้เติมเข้าไปแล้วนั้น ทางเราจะนำ 10% ที่เราแยกเอาไว้ไปบริจาคให้กับมูลนิธิ SOS เพื่อบริจาคให้โรงเรียน หรือสถานที่ที่ต้องการอาหาร ทั้งนี้เพื่อลดปริมาณขยะอาหาร (Food Waste) ที่ทางโรงแรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

5. การทำ Carbon Footprint และลดเขยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของทางโรงแรม (Climate Protection) สิ่งนี้คือสิ่งสำคัญที่ทางโรงแรมให้ความสำคัญในการสนับสนุนโดยที่แต่ละห้องจะมีการคำนวณการใช้ไฟฟ้าและสามารถคำนวณค่า carbon ให้กับลูกค้าได้หรือโรงแรมก็จะสามารถดำเนินการลดเขยการ์ดเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการจัดงานได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งที่ผ่านมาได้ให้บริการ ด้านการประชุมมากกว่า 1,475 ครั้ง

นอกจากนี้ทางโรงแรมยังกำหนดแนวทางแผนการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย โดยการยึดหลัก (Sustainable Development Goals: SDGs) คือ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ในมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีทั้งหมด 17 เป้าหมาย เช่น

1. People (มิติด้านสังคม) ครอบคลุมเป้าหมายที่ 1 - เป้าหมายที่ 5 ตัวอย่างการดำเนินงาน เช่น เป้าหมายที่ 1 ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่ ทางโรงแรมได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในทรัพยากรของทางโรงแรมที่มีการจัดเตรียมบริการขั้นพื้นฐานให้โดยไม่ปิดกั้น เป้าหมายที่ 2 ยุติความหิวโหยบรรลุความมุ่งมั่นทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรที่ยั่งยืน ทางโรงแรมได้ร่วมมือกับมูลนิธิสโกลาร์ส ออฟซัสทีแนนซ์ (Scholars of Sustenance) เป็นมูลนิธิภัยอาหารแห่งแรกของประเทศไทยซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี 2559 โดยมีการกิจคือ

การส่งเสริมระบบการกระจายอาหารในประเทศเพื่อลดการสูญเสียโดยไม่จำเป็น และสร้างความเท่าเทียมให้แก่ผู้ที่ขาดแคลนโดยแจกจ่ายอาหารส่วนเกินคุณภาพสูงจากธุรกิจที่เกี่ยวกับอาหาร เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และผู้ประกอบการต่าง ๆ ให้กับชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือใน กรุงเทพฯ ภูเก็ต หัวหิน เชียงใหม่ และจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศทุก ๆ วัน โดยการส่งต่ออาหารที่ยังคงมีคุณภาพและการจัดเก็บที่ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมงในการส่งต่ออาหารให้กับผู้ต้องการ ภายใต้ ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System) เป็นระบบการจัดการเพื่อความปลอดภัยของอาหาร โดยใช้การควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (CCP) ของการผลิต ซึ่งระบบดังกล่าวผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยตลอดในห่วงโซ่อาหาร ตั้งแต่ผู้ผลิตเบื้องต้น (Primary Producer) จนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ และทำการแยกขยะอาหารไปบริจาคให้กับเกษตรกร เพื่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้น รวมถึงการคัดเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกจากเกษตรกรโดยตรงและซื้อข้าวนายอดุลย์ โคลนพันธุ์ เจ้าของแนวคิดทดลองปลูกข้าวแบบใหม่ "นาเลวดำถี นาดีดำห่าง" โครงการข้าวคุณธรรม โดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโนนค้อทุ่งร่วมใจที่มีการปลูกข้าวอินทรีย์ ทางโรงแรมได้จัดซื้อตรงกับทางชุมชน พร้อมทั้งให้พนักงานได้รับประทานและจัดจำหน่ายให้กับลูกค้าซึ่งมั่นใจว่าสินค้าและผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ และส่วนด้านการบริหารจัดการดอกไม้สดจากงานอีเวนต์ต่าง ๆ ก็นำไปทำกิจกรรมให้ลูกค้าโดยทำเครื่องหอมและมอบให้ลูกค้า การไม่ใช้พลาสติกและหันมาใช้หลอดกระดาษแทน เป้าหมายที่ 5 คือการบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มบทบาทของสตรีและเด็กหญิงทุกคน ทางโรงแรมเปิดโอกาสรับพนักงานไม่จำกัดด้านเพศเชื้อชาติสร้างความหลากหลายเพื่อสร้างการทำงานร่วมกันอย่างเป็นมิตร เพราะเชื่อว่า ความเป็นผู้นำที่เท่าเทียมกันคือความรับผิดชอบของผู้นำนั่นเองที่มีอยู่ในตัวเราทุกคน

2. Prosperity (มิติด้านเศรษฐกิจ): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 7 - เป้าหมายที่ 11 ด้านนี้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ยกตัวอย่างเช่นเป้าหมายที่ 8 คือมุ่งส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ และมีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน โรงแรมของเรามุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความเข้าใจด้านการจัดการงานอย่างยั่งยืน เปิดโอกาสจ้างงานสำหรับบุคลากรที่มีคุณภาพจากพนักงานชั่วคราวสู่การเป็นพนักงานประจำ และจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพ รวมถึงเป้าหมายที่ 10 ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ ทาง

โรงแรมได้เปิดโอกาสให้ทุกเพศเชื้อชาติเข้ามาร่วมทำงานในโรงแรมโดยไม่กีดกันและสร้างความเสมอภาคการมีส่วนร่วมภายในองค์กร

3. Planet (มิติด้านสิ่งแวดล้อม): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 6, เป้าหมายที่ 12 - เป้าหมายที่ 15 มิติดังกล่าวเป็นมิติที่สำคัญมาก โดยเป้าหมายที่ 6 คือการสร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาลให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน ทางโรงแรมได้มีการจัดการบำบัดเรื่องน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพและรวมถึงทำงานร่วมกันกับโรงแรมในเครือโดยการรวบรวมเปลือกหอยที่เหลือ เพื่อนำไปย่อยสลายและเป็นอาหารสัตว์ต่อไปรวมถึงการบริหารจัดการในการเสิร์ฟอาหารเพื่อไม่ให้เกิดของเหลือและรวมถึงนำดีมีก็นำไปบริหารจัดการจัดการรดน้ำต้นไม้ต่อซึ่งจะไม่เกิดการสูญเสียน้ำหรือทิ้งโดยเปลืองประโยชน์ เป้าหมายที่ 13 คือการปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทางโรงแรมมีการดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟมาใช้เป็นหลอดประหยัดพลังงานและรวมถึงการลดการทิ้งของผ้าปูที่นอนที่เสียหายบางส่วน นำมารีไซเคิลใช้เป็นผ้าเช็ดมือใหม่ โดยการตัดเย็บและการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ได้ โดยไม่เกิดการทิ้งเพื่อมีผลกระทบต่ออายุการใช้งานของสินค้าแต่ละชนิดซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสภาพอากาศ”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพฯ กล่าวว่า “ความยั่งยืนไม่ใช่คำที่ประดิษฐ์ให้สวยงาม แต่เราควรมีการใช้ชีวิตตามหลักความยั่งยืน เพื่ออนาคตที่ดีขึ้น” นี่คือนโยบายในการดำเนินการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนในมุมมองของผู้บริหาร ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถต่อยอดด้านธุรกิจได้อย่างชัดเจน มุ่งเน้นในด้านการลงมือทำและนำเสนอด้านเนื้อหาทางการตลาด จากนั้นได้เริ่มสร้างความรับรู้ภายในองค์กรเพื่อปลูกฝังให้มีทิศทางไปในทางเดียวกันให้ประสบความสำเร็จเพื่อที่จะได้มาซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (ทีเอ็ม) และสิ่งนี้คือกลยุทธ์ด้านการทำธุรกิจของพวกเรา

ตามภาพรวมของการบริหารภายในโรงแรมเมื่อผมเข้ามาบริหารงานที่โรงแรมผมก็ได้เริ่มทำความเข้าใจกับการบริหารจัดการการประชุม โดยเริ่มจากการแลกเปลี่ยนมุมมองแนวความคิดรับฟังจากลูกค้าที่มาใช้บริการและช่วงนั้นถือเป็นช่วงภาวะวิกฤตโควิดจึงสามารถที่จะมีการปรับเปลี่ยนและมีความพร้อมในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนหลังจากเปิดประเทศ

ในมุมมองและแนวทางการบริหารงานของผมในฐานะผู้จัดการโรงแรม การจัดงานอีเวนต์ภายในโรงแรมถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดตามชีวิตความสำคัญเกิดจากการเล็งเห็นรายได้ที่เข้าสู่โรงแรมและมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับหลายภาคส่วน ดังนั้นจึงมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและหลักการ แรกที่ยึดปฏิบัติ เมื่อทางโรงแรมได้รับมาตรฐาน ทีซีเอ็ม เข้าสู่กระบวนการจัดงานอีเวนต์ของเราอย่างเข้มงวด เราทำตามขั้นตอนการขอรับมาตรฐานทีซีเอ็ม โดยใช้หลัก คือ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นแนวทาง โดยเริ่มที่การวางแผนอย่างถูกต้องในขั้นตอนแรก ทำการประเมินความต้องการของลูกค้าและทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นที่การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในงานทุกรูปแบบ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทางโรงแรมได้ติดตั้งจอ LED เพิ่มเติม นอกจากจะเป็นทางเลือกที่ทันสมัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วยังสามารถช่วยประหยัดพลังงานในโรงแรมมากขึ้น นำแผนไปปฏิบัติและส่งต่อด้านรายละเอียดให้กับทุกแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดงานอีเวนต์ จากนั้น "ตรวจสอบ" นำเสนอการวิเคราะห์ผลและข้อมูลที่ได้จากการจัดงานทุกครั้ง โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร, การลดการผลิตของขยะ ไม่ว่าจะเป็นด้านอาหารที่เหลือ หรือกระดาษที่ใช้อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ และการลดการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เมื่อเรารู้ข้อมูลต่าง ๆ แล้วเข้าสู่กระบวนการ "แก้ไข" หรือ ปรับปรุงรายละเอียดโดยปรับใช้แนวทาง เพื่อปรับปรุงงานและแจ้งให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบรับรู้เพื่อพัฒนาต่อไป สอดคล้องกับภาพ SDGs. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ยกตัวอย่างเช่น

เป้าหมายที่ 9: สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืนและส่งเสริมนวัตกรรม อย่างที่อธิบายไปเมื่อสักครู่ด้านการลงทุนด้านนวัตกรรมของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นจอ LED, โครงสร้างอาคารที่เชื่อมต่อกับที่จอดรถ และห้องประชุมที่เปิดรับแสงแดด เพื่อลดการใช้พลังงานมากขึ้น

เป้าหมายที่ 12: การบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน: เราให้ความสำคัญกับการลดการใช้พลังงาน โดยระบบควบคุมอุณหภูมิภายในห้องพักของลูกค้า ปรับอุณหภูมิห้องที่ 25 องศา และปิดเมื่อไม่ได้ใช้ด้านอาหารและเครื่องดื่มก็ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการจัดงานอีเวนต์ดังนั้นทางโรงแรมทำงานอย่างใกล้ชิดกับเชฟและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม สนับสนุนส่งเสริม ด้านยั่งยืน สนับสนุนเกษตรกรโดยซื้อวัตถุดิบจากชุมชน อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นความภาคภูมิใจคือร้านอาหารที่ทางโรงแรมกำลังจะเปิดคือ

ห้องอาหารชมลินธุ์ โดยเซฟคัดเลือกวัตถุดิบจากแหล่งผลิตและมีการจัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิตชาวนาข้าวประมง ชุมชนโดยเลือกซื้อจากแหล่งผลิตและปรุงอาหารคัดเลือกเมนูตามฤดูกาล

เป้าหมายที่ 4: การศึกษาที่มีคุณภาพ: เราส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาทักษะให้แก่พนักงานผ่านหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกรูปแบบ

วิธีแนวทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากพนักงานบุคลากรทุกคนเพราะมีเป้าหมายเดียวกัน

และหลังจากได้ตราสัญลักษณ์ มาตรฐานที่เข้ม เราก็ตกใจดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ โดยวางแผนหลักในการให้ความสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรการวางแผนปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีกรอบแนวความคิดเช่นหลักการในการทำงานการบริการลูกค้าเพื่อความยั่งยืน ประกอบกับการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน มาต่อยอดผสมผสานแนวความคิดเพื่อสร้างนโยบายของโรงแรมขึ้นมา”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “มาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย ทีเอ็ม เป็นสิ่งที่ควรที่จะเพิ่มให้กับโรงแรมระดับ 5 ดาว แม้ว่าโรงแรมของผมอยู่ในเครือโรงแรมต่างประเทศ ซึ่งมีมาตรฐานอื่น ๆ อยู่แล้วก็ตาม เนื่องจากโรงแรมได้ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานระดับสากลมาก่อนและได้รับมาตรฐานด้านความยั่งยืนไม่ว่าจะเป็น Food Safety Standards Certifications: ISO 22000, HACCP and Good Hygiene Practice (GHP's), Environmental Management System: ISO 14001 เหล่านี้คือมาตรฐานระดับสากลที่ยึดเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับมาตรฐานที่รับรองภายในประเทศ ด้านความยั่งยืนคือทีเอ็ม

ทางโรงแรมมีนโยบายอย่างชัดเจนจากทีมผู้บริหารโรงแรมและสั่งให้เป็นแนวปฏิบัติแก่พนักงานภายในองค์กรเพื่อที่จะสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรตามแผนการปฏิบัติงาน จากนั้นก็มีการตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงานจนสรุปจัดทำรายงานเพื่อบันทึกและนำเสนอเป็นการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เราจึงพร้อมสนับสนุนและปฏิบัติตามแนวทางของมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารโรงแรมระดับ 5 ดาว ให้มีความยั่งยืน ซึ่งเป็น 1 ในพันธกิจหลักของโรงแรม

ส่วนหนึ่งที่ทางโรงแรมคำนึงและยึดเป็นวิถีในการดำเนินงานคือ SDGs. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของโรงแรมหลายด้าน ยกตัวอย่างเช่น เป้าหมายที่ 4 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทางโรงแรมสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มเติมความรู้ด้านการศึกษา นอกจากนี้มีการอบรมสัมมนาหลักสูตรต่าง ๆ ด้านการทำงานภายในเครือข่ายภายในและต่างประเทศ ดังนั้นพนักงานจะได้รับความรู้ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ รวมถึงพนักงานสามารถที่จะเดินทางไปแลกเปลี่ยนศึกษาแนวทางการทำงานที่ต่างประเทศภายในเครือข่าย โดยทางไฮแอทมีโครงการ Around the World of Care ของ Hyatt แบ่งปันความคืบหน้าในด้านความมุ่งมั่นและความคิดริเริ่มทางสังคมและธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม “การดูแลผู้คนเพื่อช่วยให้พวกเขาเป็นเวอร์ชันของคนที่ดีที่สุด คือแก่นแท้ของเรื่องราวของ Hyatt ตลอด 65 ปีที่ผ่านมา เราเติบโตในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการหาโอกาสในการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อสร้างโลกและอนาคตที่ยั่งยืนผ่านโครงการ World of Care” Margaret Egan รองประธานบริหารและที่ปรึกษาทั่วไปของ Hyatt กล่าว “ด้วยการมุ่งความสนใจไปที่การขับเคลื่อนความก้าวหน้าตามพันธกิจ ESG หลัก ๆ เช่น กรอบงานด้านสิ่งแวดล้อม และเป้าหมาย Change Starts Here เรากำลังรับผิดชอบต่อการดำเนินการและการสร้างความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นสำหรับอุตสาหกรรม สังคม และโลกของเรา”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “จากประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการโรงแรมระดับ 5 ดาวแบบยั่งยืนที่ผ่านมาของผม สามารถต่อยอดและส่งเสริมการจัดงานอีเวนต์ ภายในโรงแรมแบบยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงแรมมุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าด้านการจัดประชุมสัมมนาและนิทรรศการ (ไมซ์) เน้นการให้บริการอุตสาหกรรมระดับโลก จุดเด่นของโรงแรมที่มีความทันสมัยตอบโจทย์กับการจัดงานแบบยั่งยืนและพร้อมที่จะสนับสนุน สร้างคุณค่าด้านสังคมเศรษฐกิจที่ยั่งยืนเพื่อให้กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย เป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนด้านไมซ์ ระดับโลก

โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ เป็นหนึ่งในเครือบริษัท ไมเนอร์ โฮเทล กรุ๊ป จำกัด โดยมีการดำเนินงานวิธีการเป็นไปตามหลักสากลโดยมีนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารแต่ละพื้นที่

เพื่อให้เกิดความลงตัวและตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งมาตรฐานการบริหาร การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีซีเอ็ม ก็เป็นแผนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารตามนโยบาย โดยให้ทางพนักงานทุกคนร่วมมือกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน ในความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้บริหารระดับสูง ที่เห็นถึงความสำคัญในการจัดงานอย่างยั่งยืน โดยทางโรงแรมได้ดำเนินการหลายอย่าง อาทิเช่น

1. การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มไมซ์ โดยการศึกษาคำถามและทำความเข้าใจ กับความต้องการของกลุ่มไมซ์ สํารวจความพึงพอใจเพื่อให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังที่ ชัดเจน

2. การกำหนดนโยบายและมาตรการที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้า กลุ่มไมซ์ เช่น ห้องประชุมขนาดใหญ่ที่สามารถรองรับกรู๊ปที่ผู้เข้าร่วมงานจำนวนมากได้ การจัดการ ด้านอาหารเพื่อลด food waste โดยการบริหารจัดการจำนวนของผู้เข้าร่วมประชุมให้เหมาะสมกับ ปริมาณอาหาร การปรุงอาหารในปริมาณที่เหมาะสมและจัดการวัตถุดิบที่เหลือที่ยังไม่ได้ มีการประกอบอาหารไปจัดสรรให้กับแผนกอื่นหรือพนักงานต่อไป และในกรณีที่มีอาหารเหลือ เกินจำนวนได้มีการประสานงานกับหน่วยงานนอกคือ SOS ดำเนินการนำอาหารที่ยังมีคุณภาพสูง ให้กับผู้ที่ต้องการต่อไป การบริหารจัดการด้านพลังงานไฟฟ้าจะมีการแชร์และปิดไปที่บริเวณพื้นที่ ที่ไม่มีการใช้งานในการประชุม และด้านห้องพักสำหรับประชุมสัมมนาการจัดเรียงให้กับผู้เข้าพัก อยู่ในห้องเดียวกันปิดแอร์และไฟทางเดินสำหรับชั้นที่บริเวณชั้นนั้น

3. ร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น ในการพัฒนาโครงการและกิจกรรมที่สนับสนุนความยั่งยืน ทางโรงแรมมีนโยบายในการสนับสนุนในการซื้อวัตถุดิบของชุมชนเพื่อมาเป็นส่วนหนึ่งในการลดการ นำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ

5. การติดตามและประเมินโดยต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงนโยบายและบริการตามความต้องการ

6. การสร้างโปรแกรมการบริการพิเศษที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มไมซ์ เช่น กิจกรรมท่องเที่ยว พิเศษ, การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ปรับเปลี่ยนได้

7. การสร้างแนวทางการตลาดที่เน้นที่กลุ่มไมซ์ เช่น การใช้สื่อสังคม, บทความ, และ การตลาดแบบประสบการณ์

ในด้านการเชื่อมโยงกับ SDGs ทางโรงแรมสร้างความยั่งยืนทางธุรกิจโดยคำนึงถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่สนับสนุนทั้งภายในและภายนอกตลอดจนการฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากร สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและ

มีความเข้าใจต่อความต้องการของกลุ่มไมซ์ และเปิดกว้างด้านการรับพนักงานในความหลากหลายทางเพศและเชื้อชาติทำงานร่วมกันที่โรงแรม ตลอดจนการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้นโยบายและวิธีการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน รวมถึง การประชาสัมพันธ์ ใช้การตลาดและโปรโมชั่นที่เน้นที่ความยั่งยืนในทุกกระดับ และที่สัมพันธ์ในการตรวจสอบและปรับปรุง จัดทำกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงเพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มไมซ์ เพื่อเป็นการพัฒนาและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ตรงวัตถุประสงค์มากที่สุด

ด้วยขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงานที่ได้นำเสนอข้างต้น โรงแรมสามารถปรับตัวเพื่อสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แบบยั่งยืนได้ โดยการศึกษาและเข้าใจลึกซึ้งความต้องการของกลุ่มไมซ์, การสร้างนโยบายที่ชัดเจน โดยการนำหลักการดำเนินงานของมาตรฐานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และการดำเนินงานอย่างคล่องตัวต่อเปลี่ยนแปลงโรงแรมนี้ จึงค่อนข้างมีความนิยมสูงต่อผู้เข้าพักและชุมชนทั้งในด้านธุรกิจและสังคม

หัวใจ ของความสำเร็จในการบริหารงานอย่างยั่งยืนคือการสร้างการมีส่วนร่วมและข้อตกลงร่วมกันของพนักงานทุกคนในองค์กรและสร้างความเท่าเทียมกันให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานและดูแลด้านความยั่งยืน”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมในเครือของไทย บริหารโดยคนไทย ในประเทศมีเพียง 2 แห่งคือ โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯและโรงแรมแกลทาสเตอร์ กรุงเทพฯ และในต่างประเทศอีก 4 แห่ง ดังนั้น การจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาวในเครือประเทศไทยถือว่าเป็นเรื่องใหม่และสร้างความท้าทายให้กับผู้บริหารเนื่องจากที่ผ่านมาทางโรงแรมยังไม่เคยมีมาตรฐานด้านความยั่งยืนมาก่อน

ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะสร้างมาตรฐานให้เป็นโรงแรมแบบยั่งยืน โดยการสร้างนโยบายร่วมกันกับผู้บริหารและทำการวิเคราะห์โรงแรมจาก เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) พร้อมเข้าร่วมโครงการของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน.

การบริหารจัดการโรงแรมแบบยั่งยืนรวมถึงการจัดงานอีเวนต์ภายในโรงแรมยึดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป้าหมายของโลก 17 ข้อ

ที่เชื่อมโยงกันเป็นหลักในการพัฒนา โดยนำมาวิเคราะห์จุดเด่นของโรงแรมว่าสอดคล้องกับข้อใดบ้าง จากนั้นจัดตั้งนโยบาย และเตรียมความพร้อมเพื่อขอรับมาตรฐานที่เข้ม และปฏิบัติตามหลัก PDCA เพื่อให้สามารถสอดคล้องกับการขอรับมาตรฐาน คือ

1. การวางแผน (Plan): ศึกษาความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มในการจัดงาน และสร้างแผนที่สามารถทำให้ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

2. การดำเนินการ (Do): จัดทีมงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อรับผิดชอบในทุกขั้นตอนของงาน ซึ่งตรงนี้ต้องกล่าวได้ว่าพนักงานยังมีความรู้ความเข้าใจไม่มากจึงได้จัดส่งศึกษาเพิ่มเติมจาก หลักสูตรด้านการจัดงานอย่างยั่งยืนจากทางสสพ. และค่อยค่อยปรับเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาพร้อมนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3. การตรวจสอบ (Check): ตรวจสอบข้อมูลและข้อตกลงกับลูกค้าเพื่อปรับปรุงงานตามความต้องการ และนำไปวิเคราะห์ผลกระทบ

4. การปรับปรุง (Act): ปรับปรุงกระบวนการตามข้อมูลและประสิทธิภาพที่ได้จากการตรวจสอบ เพื่อวิสัยทัศน์ที่ยั่งยืนในการจัดงาน

ต้องยอมรับว่าทางโรงแรมให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการจึงเปิดรับฟังแนวความคิดเห็นและคำแนะนำจากทางลูกค้าเพื่อพัฒนาและส่งต่อให้คนภายในองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบปรับปรุงพัฒนางานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุดในครั้งนี้ต่อไป

ทางโรงแรมยังเน้นที่การลดใช้พลังงาน, การจัดทำโปรแกรมรีไซเคิล โดยการลดปริมาณการใช้พลาสติกไม่ใช้หลอดพลาสติกและเริ่มมองด้านผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้นำมาใช้ภายในโรงแรม, และการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สิ่งนี้คือแกนหลักของการดำเนินงานของโรงแรม ที่เห็นได้ชัดเจนโดยการซื้อวัตถุดิบจากชุมชนจากแหล่งผลิตและได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งนี้หลักการควบคุมและปรับปรุงต่อยอดมีบทบาทสำคัญในการสร้างงานอีเวนต์ที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับแนวคิด "Caring the Planet"

ถึงแม้การแข่งขันที่สูงในตลาดโรงแรม ไม่ว่าจะด้านสถานที่ที่มีอยู่และกำลังจะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต ทำเล การบริการของพนักงาน อาหาร และทีมงานมีส่วนสำคัญทำให้งานอีเวนต์จะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายๆองค์ประกอบ แนวทางที่จะต้องให้ข้อมูลและทำความเข้าใจกับทีมงานถึงความสำคัญในการจัดงานอย่างยั่งยืน วิธีการสามารถทำได้หลายรูปแบบ อาทิเช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์ Town Hall สื่อสารโดยอีเมล หรือสื่อต่าง ๆ แต่ปัจจุบันทางโรงแรม

มีความพร้อมในการจัดงานอย่างยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพและมีความภาคภูมิใจที่ได้รับตราสัญลักษณ์การรับรองมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการไมซ์ที่สามารถให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบและใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม”

(2) ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ประกอบด้วยเรื่องใดบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล กล่าวว่า “จากประสบการณ์ที่ได้สัมผัสในการนำมาตราฐานในการจัดงานแบบยั่งยืนนำเสนอลูกค้าได้พบปัญหาและอุปสรรคเป็นภาพรวมใหญ่ ๆ นั่นคือความต้องการของลูกค้าที่บางท่านยังคงยึดรูปแบบเดิม เช่น การปูผ้าและการบริการน้ำดื่มพร้อมอุปกรณ์เครื่องเขียนวางบนโต๊ะแบบเดิมเพื่ออำนวยความสะดวกสบายพร้อมกับความสวยงามภาพจำที่เคยมี ทั้งนี้ทีมโรงแรมได้นำเสนอและบอกเหตุผลเพื่อเป็นทางเลือกโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการจัดงานแบบยั่งยืนและเพิ่มการบริการที่ลูกค้าได้ความสะดวกสบายเหมือนเดิมจึงทำให้ลูกค้าค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่ดีและยอมรับกับการจัดการงานอีเวนต์แบบยั่งยืน

ด้านวัตถุดิบก็มีส่วนสำคัญในการจัดงานอีเวนต์ ซึ่งจะต้องทำงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเชฟ ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงฝ่ายจัดซื้อ เนื่องจากทางโรงแรมมีนโยบายที่ชัดเจนในการเลือกซื้อวัตถุดิบออร์แกนิกและซื้อจากผู้ผลิตโดยตรง ปัญหาที่เจอก็คือเชฟจะต้องคิดเมนูให้สอดคล้องกับพืชผักตรงกับฤดูกาลและการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ผ่านการวางบิลหรือเปิดเครดิต ซึ่งมีผลต่อการจ่ายเงินสดจึงต้องมีการวางแผนล่วงหน้า ส่วนในการบริหารจัดการอาหารที่เหลือแม้แต่จะมีการวางแผนทางโรงแรมก็จะพยายามให้เหลือน้อยที่สุดแต่ในกรณีที่เหลือก็จะดำเนินการประสานกับมูลนิธิ SOS

ทางด้านบุคลากรก็ถือว่าเป็นหนึ่งในความท้าทายเนื่องจากจำนวนพนักงานและบุคลากรในโรงแรมมีจำนวนมาก การสร้างความรับรู้ตระหนักในความรับผิดชอบต่อและรวมถึงการดึงดูดให้มีส่วนร่วมในการผลักดันและขับเคลื่อนร่วมในการจัดงานอย่างยั่งยืนหรือการมีจิตสำนึก อาจจะเจอปัญหาในการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเต็มรูปแบบทำให้ทางโรงแรมจะต้องมีการประชุมและมอบหมายหัวหน้างานให้คอยตรวจสอบติดตามและคอยแจ้งเตือนเพื่อให้อยู่ในระบบ ด้านการบริหาร

จัดการเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัตถุดิบตามฤดูกาลทางจัดซื้อจะต้องเป็นการควบคุมราคาที่ตั้งที่และความคิดสร้างสรรค์ของเชฟในการวางแผนรังสรรค์เมนูอาหาร

การบริหารจัดการดอกไม้สดที่เหลือจากงานจัดงานอีเวนต์ต่าง ๆ ทางโรงแรมได้มีการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยที่ขอความร่วมมือกับลูกค้าเพื่อขออนุญาตการนำมาใช้ประโยชน์ต่อเพื่อทำกิจกรรมให้กับลูกค้าที่พักภายในโรงแรม เช่น การทำเครื่องหอมและมอบให้ลูกค้าเป็นของที่ระลึก บางครั้งลูกค้าบางท่านก็อาจจะไม่ได้ให้ความร่วมมือ แต่ถือว่ามีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับภาพรวมที่ผ่านมากับการยินดีที่ให้ทางโรงแรมบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพ กล่าวว่า “ปัญหาที่เจอมากที่สุดหลังจากเปิดประเทศ ผ่านวิกฤตสถานการณ์ โควิด-19 นั่นคือปัญหาเรื่องแรงงานเนื่องจากโรงแรมมีจำนวนพนักงานน้อยลงจึงต้องพัฒนาศักยภาพให้คงที่และสามารถดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานของโรงแรม ทั้งนี้ทางโรงแรมต้องเตรียมการในการขอรับมาตรฐานที่เข้ม จึงต้องมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานแบบยั่งยืน รวมถึงการจัดงานอีเวนต์อย่างยั่งยืนเพื่อมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนหรือแผนกที่มีความเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ฝ่ายจัดเลี้ยง ฝ่ายขาย ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงที่จะต้องทำงานร่วมกันเพื่อเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด จากนั้นสิ่งที่โรงแรมเผชิญกับความท้าทายคือการเข้าและออกของพนักงานที่มีการผลัดเปลี่ยนกัน จึงต้องมีการอบรมด้านความรู้การบริหารงานแบบยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและมอบหมายหัวหน้าแผนกให้คอยสอดแทรกข้อมูลทุกครั้งเมื่อมีการประชุมในแต่ละสัปดาห์ ถือเป็นเรื่องหลักในความท้าทายที่จะต้องเผชิญและพร้อมแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องและคอยให้ความใส่ใจปลุกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน เพื่อปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทมุ่งเน้นเป้าหมายเดียวกัน”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “โรงแรมของผมถ้ากล่าวถึงด้านปัญหาที่เผชิญอาจจะเป็นเรื่องที่เราสามารถแก้ไขได้ เนื่องจากพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานของผม สิ่งที่ผมเจอคือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติการแบบยั่งยืน เนื่องจากบางครั้งอาจจะมีการผลอเลอและมองข้ามในบางจุดแต่ถือว่าเป็นจุดที่ใหญ่ เนื่องจากว่าข้อดีของโรงแรม นอกเหนือจากมีมาตรฐานที่เข้ม เรายังมีประสบการณ์ด้านการขอรับมาตรฐานระดับสากลอื่น ๆ ทำให้การจัดงานแบบยั่งยืนเป็นเรื่องใหม่สำหรับพนักงานและเป็นเรื่องที่คุ้นชินเพียงแค่ว่าจะต้องคอยย้ำ

หรือคอยบอกกล่าวเป็นระยะทั้งนี้จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกโดยมีการพูดคุย และปรับเปลี่ยนกันซึ่งถือว่าเป็นไปในทิศทางที่ดีและบริหารจัดการได้

ส่วนด้านอื่น ๆ ผมเชื่อว่าไม่เป็นปัญหาหลักในการที่จะแก้ไขไม่ได้ อาทิเช่น การซื้อผักและผลไม้สดจากผู้จำหน่ายที่ตลาดสี่มุมเมือง ทางโรงแรมก็มีการบริหารจัดการซื้อโดยเชฟและฝ่ายจัดซื้อ จะเดินทางออกไปซื้อที่ตลาดด้วยกันสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง โดยมีการวางแผนอย่างชัดเจนและรับทราบความต้องการของลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการรวมถึงการวางแผนในการจัดซื้อให้มีจำนวนที่เหมาะสม ไม่เหลือ และไม่มีการจัดเก็บค้างไว้ที่จัดเก็บเพราะต้องการเน้นความสดใหม่ บางครั้งสิ่งพิเศษปัญหา คือ วัตถุดิบอาจจะมียาราคาสูงบ้าง สำหรับผลไม้เรียกได้ว่าความเสถียรของราคาอาจจะไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นก็จะเป็นความชำนาญการจากประสบการณ์ของเชฟที่ออกไป แล้วสามารถบริหารโดยการซื้อผลไม้บางชนิดให้มีปริมาณมากกว่า เพื่อทดแทนผลไม้ที่มีราคาสูงหรือเลือกซื้อผลไม้ตามฤดูกาล ที่น่าสนใจและราคาดีในสัปดาห์นั้น

ซึ่งเราปฏิเสธไม่ได้ว่า โรงแรมในเครือต่างประเทศ (International chain) มีระบบที่ดีและส่วนสำคัญอย่างหนึ่งคือระบบด้านการอบรมพนักงาน ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้อย่างดี”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “โรงแรมอยู่ในเครือ ไมเนอร์ มีการพัฒนากลยุทธ์ที่ยั่งยืนที่ได้รับการสนับสนุนจากกรรมการผู้บริหาร กลยุทธ์นี้ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ทางด้านความยั่งยืนของโรงแรมโดยการแปลงความท้าทายของเราให้กลายเป็นการกระทำ สอดคล้องกับ TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) และเป้าหมายด้านพัฒนาที่ยั่งยืนของ UN Sustainable Development Goals เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนจาก ไมเนอร์ ในฐานะนายทุนผู้รับผิดชอบ

เนื่องจากโรงแรมในเครือมีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการงานสำหรับกลุ่มเมฆ สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานและการปฏิบัติตามนโยบายที่เข้มแข็ง สิ่งหนึ่งที่เป็นความท้าทายหรือกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาที่โรงแรมเผชิญนั้น คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ บางครั้งอาจจะเกิดความบกพร่องโดยมองข้ามบางจุดที่สำคัญทำให้ทางโรงแรมจะต้องคอยจัดงานอบรมสัมมนาหรือมอบหมายให้ฝ่ายบุคคลจัดการเทรนนิ่งเพื่อความรู้ความเข้าใจและรวมถึงหัวหน้าแผนกที่คอยรับนโยบายจากผู้บริหารแล้ว ทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานภายในแผนกของตน

อีกด้านหนึ่งคือด้านการบริการอาหารแก่ลูกค้า บางครั้งสิ่งที่เราอาจพบเจอคือ ลูกค้าต้องการปริมาณอาหารที่มีจำนวนมากแต่เนื่องจากโรงแรมจะพร้อมในการเติมอาหารบุฟเฟ่ต์เสมอ ไม่ทำอาหารที่มีปริมาณมากหรือ จนลูกค้ารับประทานไม่หมดต้องทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเราต้องรักษาความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักและสื่อสารให้มีประสิทธิภาพโน้มน้าวให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการจัดงานอย่างยั่งยืนทั้งนี้ในกรณีที่มีอาหารเหลือในสภาพดีและสามารถส่งต่อให้กับผู้ที่ต้องการอาหารได้ทางโรงแรมได้ทำงานร่วมกันกับมูลนิธิ SOS เพื่อนำอาหารไปดำเนินการต่อส่งถึงผู้บริโภคที่มีความต้องการต่อไป”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “ปัญหาและอุปสรรคของโรงแรมมีหลายด้าน เนื่องจากโรงแรมยังไม่มีประสบการณ์ด้านนี้มาก่อนและอายุของโรงแรมที่มาก ปัญหาที่เราัมักพบเจอ อาทิเช่น ในการศึกษาหาแหล่งวัตถุดิบที่มากกว่าที่อื่น หลังจากที่เราวางแผนภายในเรื่องการหาวัตถุดิบจากชุมชนหรือท้องถิ่นมาทดแทนวัตถุดิบที่จะนำเข้า จากนั้นจะต้องมีการทดสอบความเหมาะสมด้านรสชาติและความเป็นไปได้ก่อนที่จะมีการจัดซื้อส่วนด้านการจัดซื้อเนื่องจากผู้บริหารให้การสนับสนุนและเข้าใจจึงไม่ได้ติดปัญหาเรื่องการจัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิตหรือขบวนการหรือเกษตรกรที่ผ่านมา ถือว่าประสบความสำเร็จเนื่องจากประหยัดต้นทุนได้มากถึง 50% แต่สิ่งที่เผชิญความท้าทายมากกว่านั้นนั่นคือ เมื่อนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาใช้เช่น ไข่จากโคกกลอยเมื่อได้รับการตอบรับที่ดีมาจากลูกค้าแต่สิ่งที่พบคือทางชุมชนติดปัญหาเรื่องซัพพลายของให้ตรงกับความต้องการของทางโรงแรม แนวทางในการจัดการคือจะต้องศึกษาและหาแหล่งวัตถุดิบอื่นเพื่อสำรอง ทางโรงแรมได้สนับสนุนและจ่ายค่าวัตถุดิบให้กับชุมชนถึงหกล้านบาทเงินก็จะอยู่ในประเทศประเทศไทยไม่ต้องซื้อวัตถุดิบต่างชาตินำเข้า จากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้บริหารโรงแรมและบุคลากรภายในโรงแรมเห็นถึงผลของการการบริหารงานแบบยั่งยืนจึงเดินหน้าเพื่อที่จะหาแหล่งวัตถุดิบอื่น ๆ พร้อมทั้งวัตถุดิบอื่นที่มาจากชุมชนเพื่อนำมาเสิร์ฟและบริการให้ลูกค้าภายในโรงแรมโดยการทำงานเพิ่มเติมจากการมองหาแหล่งเนื้อที่มีคุณภาพที่ดีจากจังหวัดสกลนคร และรวมถึงทำงานร่วมกันกับไร่รื่นรมย์ จึงประสบความสำเร็จและมีความเชื่อว่าการเรียนรู้จะไม่มีที่สิ้นสุด รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ที่สามารถแลกเปลี่ยนแนวความรู้ซึ่งกันและกันในการจัดหาวัตถุดิบตัวนี้จึงเรียกได้ว่าเป็นการต่อยอดและการดำเนินงานแบบยั่งยืนที่แท้จริง

ปัญหาอีกด้านหนึ่งคือด้านเรื่องอุณหภูมิที่เราไม่สามารถที่จะควบคุมได้อย่างชัดเจนเนื่องจากประเทศประเทศไทยเป็นเมืองร้อนเรายังคงไม่สามารถควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ที่ 25 องศาได้

ส่วนด้านโครงสร้างอื่น ๆ ทางโรงแรมก็มีการปรับชัดเจน โดยการเปลี่ยนหลอดไฟเดิมที่เราจะใช้หลอดไฟแบบธรรมดา แต่มีการปรับเปลี่ยนใช้แบบประหยัดพลังงานซึ่งส่งผลให้ทางโรงแรมประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น ในการดำเนินงานของการขอเปลี่ยนแปลงจะต้องใช้เวลาอนุมัติจากผู้บริหารตรงนี้ถือเป็นจุดหนึ่งของปัญหาและอุปสรรค แต่ทุกอย่างสามารถคลี่คลายไปได้เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กรและมุมมองทัศนคติวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ต้องการสนับสนุนและมุ่งมั่นพัฒนาโรงแรมให้มีการจัดการแบบยั่งยืนจึงข้ามผ่านจุดนั้นมาได้

แต่ ณ วันนี้ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการปรับภูมิทัศน์ภายในโรงแรม พร้อมทั้งแนวทางการบริหารงานอย่างยั่งยืน สรূภาพรวมหลัก ๆ ของปัญหาและอุปสรรคสามารถจำแนกได้ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจภายในองค์กร ความพร้อมของพนักงาน ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้น และการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากการบริการซื้อวัตถุดิบจากชุมชนแบบเงินสด ไม่มีการวางบิลหรือการให้เครดิต (Credit Term Payment) เนื่องจากมุมมองและแนวความคิดในอดีตที่ผ่านมาคือ การเปลี่ยนใช้วัตถุดิบหรือวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมค่าใช้จ่ายจะสูงขึ้น เช่น เมื่อเปลี่ยนจากวัตถุดิบที่เป็นพลาสติกมาเป็นวัสดุที่ทำมาจากชานอ้อย แต่ปัจจุบันความต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น พร้อมกับแนวทางนโยบายระดับชาติ ดังนั้นราคาจึงต่ำลง และเมื่อมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านตั้งเป้าหมายเดียวกัน จึงหาแนวทางและดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์ อาทิเช่น การอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน และการประชุมองค์กร (Town Hall: การสื่อสารทางเดียว) เน้นด้านการบริหารงานอย่างยั่งยืน ส่วนด้านการจัดซื้อวัตถุดิบจากท้องถิ่น ผมและทีมบริหารปรับมุมมองจากการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ ก็เริ่มเปิดมุมมองและเริ่มซื้อวัตถุดิบจากแหล่งต่าง ๆ ภายในประเทศ และส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยผมเองก็ร่วมกับทีมไปดูแหล่งผลิตและคัดเลือกมาใช้ในโรงแรม ยอมรับว่าทางโรงแรมได้ทั้งราคาที่ดีเยี่ยมและผลิตที่ยอดเยี่ยม (Best Product and Best Price)”

ด้านที่ 2 ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

(1) ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดิ แอทินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล กล่าวว่า “ดิ แอทินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล ถือเป็นโรงแรมระดับท็อปของเครือ Marriott มาตรฐานสากลที่ตั้งอยู่ในใจกลางกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม Marriott International โดยสถานที่เดิมก่อนจะมาเป็นโรงแรมอย่างที่เรารู้จักกันทุกวันนี้ เคยเป็นวังคันธवासของเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร พระราชธิดาในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 และยังเป็นพระอัยยิกาของในหลวงรัชกาลที่ 10 อีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ (Strategy) ที่มีความโดดเด่นและสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านความมีชื่อเสียง ทั้งในด้านแบรนด์และการให้บริการถือเป็นหนึ่งในโรงแรมชั้นนำในประเทศไทย ทั้งในด้านการการออกแบบตกแต่งทั้งหมดล้วนผสมผสานความเป็นไทยเข้ากับความเป็นยุโรป เพื่อสะท้อนคุณค่าของประวัติศาสตร์ รวมถึงหลายจุดยังได้แรงบันดาลใจการตกแต่งมาจากประวัติของเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร จนตัวโรงแรมได้รับรางวัลสุดยอดโรงแรม 5 ดาวแห่งปี 2015-2016 หมวดการตกแต่งภายในยอดเยี่ยมที่สุดในประเทศไทย

อีกหนึ่งแห่งความภาคภูมิใจของโรงแรมคือได้รับเลือกเป็นสถานที่ต้อนรับผู้นำ การประชุมเอเปค 2022 : APEC 2022 Thailand การประชุมความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก ซึ่งกำหนดจัดขึ้นในประเทศไทย ตลอดทั้งปี พ.ศ. 2565 และการประชุมสุดยอดผู้นำเอเปคกำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ 18-19 พฤศจิกายน มีผู้เข้าร่วมประชุมจาก 21 เขตเศรษฐกิจ เอเปค 2022 ประเทศไทย

อีกด้านที่โรงแรมมีความโดดเด่นคือ การยึดมั่นในความยั่งยืน ผู้บริหารโรงแรม รวมถึงพนักงานมีความตั้งใจที่จะดำเนินกิจการอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการนำเสนอประสบการณ์ที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน ซึ่งเป็นโรงแรมแรกของโลกที่ได้รับรางวัล ISO 20121 มาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน โดยห้องพักทั้งหมดตกแต่งด้วยเตียงที่ใช้ผ้าฝ้ายแท้บริสุทธิ์ ผ้าห่มที่เบน และเป็นโรงแรมแรกของโลกที่ได้รับรางวัล ISO 20121 มาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน รวมทั้งรางวัล 100% “All Star” ของ “The PLEDGE on Food Waste” และได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS) เพิ่มเติมจากการการที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสนับสนุนการซื้อข้าวออแกนิกจากชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ, คุณอดุลย์ โคลนพันธุ์ เกษตรกรแกนนำ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนร่วมใจโนนค้อทุ่ง ผู้มีแนวคิดทดลองปลูก

ข้าวแบบใหม่ “นาเลวดำถี นาดีดำห่าง” โครงการข้าวคุณธรรม โดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โนนค้อทุ่งร่วมใจ สมาชิกในกลุ่มมีหลักปฏิบัติร่วมกัน คือ ปลูกข้าวอินทรีย์ 100 % โดยไม่ใช้สารเคมีเลย ทำให้ผลผลิตข้าวผ่านการรับรองมาตรฐาน มกท. (มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ มกท. คือ สัญลักษณ์แห่งคุณภาพ เพื่อสังคมที่น่าอยู่ และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน) อีกทั้งเกษตรกรจะต้องเลิกอบายมุขทุกอย่าง 100% จึงจะมีสิทธิ์เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มข้าวคุณธรรมได้ ซึ่งผลที่ได้รับจากความมุ่งมั่นของสมาชิกกลุ่มข้าวคุณธรรมคือสามารถจำหน่ายข้าวคุณธรรมได้ราคาสูงกว่าข้าวอินทรีย์ทั่วไป เพราะข้าวคุณธรรมคือผลผลิตข้าวจากชาวนาผู้ปลูกข้าวที่สามารถเลิกอบายมุขทุกอย่าง และยกระดับตัวเองขึ้นมาสู่การเป็นชาวนาคุณธรรม ด้านร้านอาหาร The House of Smooth Curry นำโดยเชฟมนตรี จิรฐิติกาลกิจ ที่นำเสนอรสชาติดั้งเดิมของอาหารไทยแท้สี่ภาค แต่ละเมนูล้วนนำสูตรต้นตำรับชาววังมารังสรรค์ใหม่ ทั้งยังเลือกใช้วัตถุดิบที่เป็นของดีจากจังหวัดต่าง ๆ เป็นการสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นภายในประเทศอย่างยั่งยืน

เมื่อกล่าวถึงด้านโครงสร้างของโรงแรม (Structure): เนื่องจากโรงแรมอยู่ในเครือสาคล ย่อมมีโครงการที่มาตรฐาน และมีระบบระดับนานาชาติที่ยอมรับ ซึ่งผนวกกับมาตรฐานที่ได้รับทั้งต่างประเทศ ในภายในประเทศ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของบุคลากรเป็นตามระบบ และนโยบายของโรงแรม ซึ่งกระบวนการ (Systems) ของโรงแรมมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบที่มาตรฐานย่อมได้เปรียบในการนำมาใช้งานที่มีประสิทธิภาพและความสะดวกสบาย ทางด้านบุคลากร เริ่มจากการคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาทักษะ (Skills) ให้เข้ากับมาตรฐานของแบรนด์โดยการฝึกฝนให้มีทักษะที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และความเข้าใจด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ

การติดตามผลของการดำเนินงานภายในที่มีความต่อเนื่องเนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ แต่สิ่งสำคัญที่มีความเข้มแข็งคือกลยุทธ์ขององค์กรและการปลูกจิตสำนึกของพนักงานทุกคนพร้อมทั้งให้มีกิจกรรมในการมีส่วนร่วมในการออกเยี่ยมแหล่งผลิตวัตถุดิบต่าง ๆ และมีการพูดคุยกับชุมชนซึ่งเป็นหนึ่งในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้บุคลากรได้ดีเยี่ยม”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพฯ กล่าวว่า “การประสบความสำเร็จของโรงแรมเป็นผลมาจากหลายปัจจัย เช่น การจัดการประชุมในตลาด MICE โรงแรมมีการจับกลุ่มตลาดผู้ประชุมภายในประเทศ และต่างประเทศ ด้วยการสร้างประสบการณ์ในการจัดการประชุมที่มีคุณภาพ และเน้นความสามารถในการรับเหมา MICE โดยทำให้เป็นที่รู้จักในตลาดนี้ พร้อมทำเลที่ตั้งที่โดดเด่น

พร้อมแนวคิด "Contemporary Thainess" การตั้งชื่อ "Contemporary Thainess" ช่วยเสริมสร้างแบรนด์ที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรมไทย, ทำให้โรงแรมเป็นที่น่าสนใจและเป็นที่ยึดจำในวงการปรับโฉมใหม่ สร้างภาพลักษณ์ด้านความยั่งยืน ผลักดันสินค้าจากผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์, ส่งเสริมเรื่องความยั่งยืนภายในองค์กร, และปลูกจิตสำนึกคนในองค์กรด้านความยั่งยืน ผลักดันทั้งหลายนี้ช่วยให้โรงแรมมีความสำเร็จในการดึงดูดลูกค้าและทำให้กลายเป็นที่รู้จักในตลาดโรงแรมและการประชุม”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “ทางโรงแรมได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกในด้านต่าง ๆ ตามเป้าหมายด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 เป้าหมายดังนี้

เป้าหมายที่ 4: การศึกษาที่มีคุณภาพ: การพัฒนาทักษะและการศึกษาของพนักงาน โดยการใช้โอกาสและแหล่งการเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนหรือการส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนวทางที่ทำให้ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของพวกเขาเป็นอย่างน้อย และสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจในการสนับสนุนและกระตุ้นกันในการทำการปรับปรุงที่มีความหมาย

เป้าหมายที่ 8: การทำงานที่มีคุณภาพและเป็นอย่างยั่งยืน: การสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่เติบโตได้และเป็นอย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความรับผิดชอบทางสังคมและการทำงานที่มีคุณภาพสูง

เป้าหมายที่ 9: อุตสาหกรรมนวัตกรรมและพื้นฐาน เช่นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและน้ำ (Climate change and water) ทางโรงแรมใช้ Hyatt Eco Track เพื่อติดตามตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่รวมถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก, พลังงาน, น้ำ, ขยะ, และการรีไซเคิล. ข้อมูลเหล่านี้เป็นสาระสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างการปรับปรุงประสิทธิภาพจัดทำ การตรวจสอบพลังงานและน้ำประจำปี เพื่อวางแผนการอนุรักษ์ พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการการทำงานและบริการของโรงแรม เช่น การใช้ระบบการจองออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ 12: การบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน เช่นการลดการใช้งานและการทำลายล้างของที่ไม่จำเป็น โดยการส่งเสริมการใช้วัสดุที่มีความยั่งยืนและการให้บริการที่ไม่เสียหายต่อสิ่งแวดล้อม

ด้านขยะและวงจรชีวิตความสมดุล (waste & circularity) โรงแรมร่วมมือกับ Lumitics เพื่อลดการสูญเสียอาหารด้วยเทคโนโลยี AI โดยใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสามารถย่อยสลายได้

เป้าหมายที่ 13: การทำความสะอาดและโครงสร้างที่ยั่งยืน ลดการใช้พลังงานและทรัพยากรที่ไม่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ โดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการใช้วัสดุที่มีความยั่งยืนในการก่อสร้างและบำรุงรักษาสสิ่งก่อสร้างของโรงแรม

เมื่อเราพูดถึงการจัดหาทรัพยากรอย่างรับผิดชอบในโครงการ 'Hyatt's Food. Thoughtfully Sourced. Carefully Served.' เรากล่าวถึงการเลือกใช้ส่วนผสมที่มีคุณภาพสำหรับคน ชุมชน และโลกในทุกขั้นตอนของกระบวนการ เราใช้ไข่ที่เลี้ยงแบบอิสระและปลอดกรงในร้านอาหารของเรา เพื่อสร้างเมนูอาหารที่สะอาดและอาหารที่มีคุณภาพสูงสุดสำหรับลูกค้าของเรา

เพื่อรักษาและส่งเสริมทรัพยากรทะเล เรามุ่งหวังที่จะเพิ่มการใช้ทรัพยากรทะเลที่มีความยั่งยืนในอัตราสูงขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ การใช้ส่วนผสมที่มีคุณภาพสูงสุดจากทรัพยากรทะเลที่มีการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม และเราใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับบรรจุภัณฑ์อาหาร เช่น พลาสติกที่มีการรีไซเคิลจากผู้บริโภค (FSC-certified), อลูมิเนียม และวัสดุอื่นที่สามารถรีไซเคิลได้ง่าย เพื่อลดการใช้พลาสติกและลดการสร้างขยะที่ไม่จำเป็น เราทำการสำรวจตัวเลือกที่สามารถย่อยสลายได้ และทำการทำลายอย่างถูกต้องในโรงงานย่อยสลาย เพื่อลดการสร้างขยะและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

รวมถึงเราเลือกใช้กาแฟที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน Fair Trade และชาที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติการทำงานที่รับผิดชอบต่อเกษตรกรและผู้ประมง และสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในภูมิภาคที่ผลิตกาแฟและชา”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “เนื่องจากกลยุทธ์ขององค์กรที่มีความชัดเจนและโครงสร้างองค์กรที่มีมาตรฐาน ส่งผลให้ระบบในการทำงานภายในด้านบุคลากร สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้สิ่งที่ได้รับผลกระทบคือการเข้า-ออกของพนักงาน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจึงต้องมีการอบรมให้เข้าใจเกี่ยวกับการจัดงานอย่างยั่งยืนแบบต่อเนื่อง และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการมอบหมายบุคลากรระดับหัวหน้างานที่จะคอยดูแลให้เกิดความต่อเนื่องอย่างจริงจังและการปฏิบัติต้องเกิดจากความเข้าใจ

จากสถานการณ์ โควิด-19 ที่ผ่านมาทางโรงแรม ก็เป็นหนึ่งในโรงแรมที่ประสบปัญหาเรื่องพนักงานจึงจะต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถหลากหลาย (multi skill) เพื่อยกระดับพนักงานให้มีศักยภาพมากขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “โรงแรมมีการสร้างมาตรฐานระบบการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยเริ่มจากการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในโรงแรมทั้งหมดและบริหารจัดการทำงานกับหน่วยงานด้านนอก เช่น บริษัท ไลท์บลู คอนเซาท์ติ้ง (Lightblue consulting) ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการขยะอาหารโดยเฉพาะ (LightBlue is a UN-awarded (Best Small Business) Food Waste prevention tech and consultancy organization reconciling sustainability with business excellence) ที่เข้ามาดูแลเรื่องการจัดการบริหารอาหารของเสีย ทำงานกับสำนักงานเขตคลองเตยที่ดูแลเรื่องการจัดน้ำของเสีย หรือ โครงการ SOS Thailand ของมูลนิธิซิลโกลาร์ส ออฟ ซัสทีแนบซ์ เป็นมูลนิธิกู้ภัยอาหารแห่งแรกของประเทศไทย ที่รับบริจาคอาหารเพื่อนำมาส่งต่อในหลากหลายรูปแบบ โดยไม่ทำให้อาหารกลายเป็นขยะไปอย่างสูญเปล่า มีการควบคุมอุณหภูมิในการจัดงานอีเวนต์ ภาพรวมของโรงแรม และในส่วนของห้องพัก โดยใช้ระบบในการเซ็นเซอร์เมื่อไม่มีคนอยู่ในแต่ละสถานที่ระบบจะมีการตัดไฟโดยอัตโนมัติ”

(2) ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็กชั่น โฮเทล กล่าวว่า “ด้านปัจจัยภายนอกที่ส่งผลไม่ว่าจะเป็นด้าน การเมือง ภายหลังจากการเปิดประเทศ โรงแรมได้รับประโยชน์จากความเสถียรทางการเมืองและนโยบายทางกฎหมายที่สนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น การดำเนินธุรกิจได้รับการส่งเสริมจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ และการยกเลิกวีซ่าสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ฯลฯ ด้านเศรษฐกิจ เกิดการเติบโตของเศรษฐกิจ ที่มีอัตราการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น หลังจากกลุ่มนักท่องเที่ยวไมซ์เดินทางได้ปกติ และใช้บริการโรงแรมเช่นเดิม หรือมีความต้องการมากขึ้น ส่งผลให้โรงแรมสามารถปรับราคาขายไม่ว่าจะเป็นห้องพักหรือการบริการอื่น ๆ เข้าสู่ภาวะปกติ อีกหนึ่งด้านที่จะไม่กล่าวถึงไม่ได้ คือ ด้านสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากความโดดเด่น ในเอกลักษณ์ของโรงแรมที่นำเสนอประสบการณ์ที่สอดคล้องกับสังคมและวัฒนธรรม

ท้องถิ่นสามารถดึงดูดลูกค้าได้ โปรแกรมต่าง ๆ เช่น การแต่งกายชุดไทยร่วมสมัย และทำกิจกรรมแบบไทย เช่น การทำลูกประคบ, การทำเครื่องหอมแบบชาววัง บุษงา จากดอกไม้แห้ง ฯลฯ พร้อมทั้งวัฒนธรรมด้านอาหารที่หลากหลาย สามารถรองรับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ ด้านร้านอาหารที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น อาหารไทย, จีน, ฝรั่งเศส หรืออาหารนานาชาติ

ด้านการนำเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้าสู่การให้บริการ เช่น ระบบการจองออนไลน์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย ช่วยให้โรงแรมเป็นที่นิยม. ตัวอย่างเช่น การให้บริการที่มีคุณภาพผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

การใช้ปัจจัยภายนอกเหล่านี้อย่างเชี่ยวชาญชีวิตสามารถทำให้โรงแรมเสถียรและประสบความสำเร็จในธุรกิจ นอกจากนั้น ยังมีในส่วนของการสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า โดยการสื่อสารให้ลูกค้าได้รับรู้มากขึ้น และการให้บริการจากพนักงาน การรักษาพนักงาน เช่น การลาออก หรือแม้แต่ supplier ถึงแม้จะบอกว่าเป็นความยั่งยืน แต่เราไม่สามารถรู้ได้ว่า มีการใช้สารกันบูดหรืออื่น ๆ ที่ไม่มีความยั่งยืน แต่ส่วนใหญ่ที่ทางโรงแรมได้ดำเนินการมาเสมอค่อนข้างที่จะเป็นไปในทางที่ดี ภายนอกโรงแรมอาจจะควบคุมได้ยาก แต่ภายในโรงแรมความยั่งยืนมันมีหลายอย่างที่เราสามารถจัดการได้นั่นเอง”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพ กล่าวว่า “ด้านปัจจัยภายนอก โรงแรมไม่เพียงแต่เตรียมอุปกรณ์การประชุมที่ทันสมัยและห้องพักที่สะดวกสบาย แต่ยังนำเสนอมุมมองที่น่าสนใจของผู้วิจัย ในทางการเมือง จะเห็นว่าความเสถียรทางการเมืองที่สูงของประเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มนักเดินทางไมซ์ ส่วนด้านเศรษฐกิจ ความเจริญรุ่งเรืองของประเทศไทยได้ส่งผลให้โรงแรมมีโอกาสในการพัฒนาและให้บริการที่มีคุณภาพ และการปรับราคาที่สูงขึ้นเนื่องจากการยกระดับการให้บริการ การพร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทั้งนี้เชื่อมั่นว่าการเติบโตของเศรษฐกิจทำให้มีนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ส่วนทางสังคม, การเข้าถึงตลาดท้องถิ่นและความรับผิดชอบต่อธรรมชาติและวัฒนธรรมไทย ช่วยสร้างความสนใจและความประทับใจต่อผู้เข้าพัก. เรามุ่งหวังที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ครอบคลุมกับชุมชนในทุก ๆ ด้าน ทางนโยบายท่องเที่ยวที่รองรับการพัฒนาที่เราได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ดังนั้นโรงแรมของเราไม่เพียงเป็นสถานที่พัก แต่ยังเป็นที่มีความเชื่อมโยงกับการเจริญของประเทศ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของแบรนด์โรงแรมไทยที่บริการแบบระดับเทียบเท่าสากล”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “การทำงานระหว่างต่างประเทศเกี่ยวกับความเชื่อมั่นเป็นสำคัญมากในการพัฒนาธุรกิจอีเวนต์และสร้างความเจริญเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งนั่นเกิดจากผลกระทบทางการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมต่าง ๆ

ทางด้านการเมือง เมื่อมีการเปิดประเทศ ส่งผลดีต่อธุรกิจอีเวนต์ เนื่องจากมีความเชื่อมั่นทางการเมืองและนโยบายที่สนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ

ด้านกฎหมาย นโยบายที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการยกเลิกวีซ่าสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ช่วยส่งเสริมธุรกิจอีเวนต์ในท้องถิ่น

ในด้านเศรษฐกิจ เมื่อมีการเปิดประเทศและมีความเชื่อมั่นในมาตรฐานของแบรนด์ จะส่งผลให้ธุรกิจอีเวนต์เจริญเติบโต และสามารถปรับราคาขายตามความต้องการของตลาดได้

ในด้านสังคมและวัฒนธรรม การนำเสนอเอกลักษณ์ท้องถิ่นและประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมสามารถดึงดูดลูกค้าได้ โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และการนำเสนออาหารและกิจกรรมที่มีความหลากหลาย

ด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีล้ำสมัยในการให้บริการ เช่น ระบบการจองออนไลน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอีเวนต์ และเสริมความน่าเชื่อถือในตลาด”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “ด้านสิ่งแวดล้อมทางโรงแรมมีปริมาณการใช้ขวดพลาสติกเพียง 1.9% ของจำนวนในการใช้ขวดแก้วทั้งหมด และลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 11.3% จากมาตรการต่าง ๆ ค่าพลังงานไฟฟ้าทั้งหมดลดลง 4.78% ด้านสังคม ดำเนินการบริจาคอาหารแก่มูลนิธิ SOS (โครงการ SOS Thailand หรือมูลนิธิรักษอาหาร ที่นี้คือมูลนิธิที่รับบริจาคอาหารเพื่อนำมาส่งต่อในหลากหลายรูปแบบ โดยไม่ทำให้อาหารกลายเป็นขยะไปอย่างสูญเปล่า อีกทั้งทางโรงแรมได้จัดซื้อวัตถุดิบจากชุมชนมาเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหาร จ้างนักศึกษาฝึกงานและต่อ ยอดทางอาชีพอย่างน้อย 10% จากนักศึกษาฝึกงานในปีที่ผ่านมา จ้างงานให้โอกาสกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศเชื้อชาติคนพิการอย่างน้อย 1.68% ต่อจำนวน

พนักงานทั้งหมด ด้านเศรษฐกิจ เราสามารถลดต้นทุนการจัดงานได้ถึง 10.99% จากการที่ผู้จัดงานเข้าร่วมโครงการการจัดงานอย่างยั่งยืน และช่วยลดจำนวนการใช้กระดาษภายในองค์กร 64.7%”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรมเดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “การจัดซื้อวัตถุดิบจากชุมชนหรือแหล่งผลิต ถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับโรงแรมแต่เมื่อได้ทดลองก็เห็นประโยชน์อย่างชัดเจน ซึ่งการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีกว่าย่อมมีความเป็นไปได้และเป็นที่ยอมรับขององค์กรทำให้เกิดการควบคุมต้นทุนที่ต่ำลง (Cost Saving) รายได้ส่งตรงถึงชุมชนหรือผู้ผลิตโดยตรง เกิดผลดีต่อทางเศรษฐกิจ สังคม พร้อมทั้งการสร้างความรู้ให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้มีส่วนร่วม เกิดความภาคภูมิใจว่ามีส่วนร่วมในการสนับสนุนของจากชุมชนและช่วยเหลือสังคม และด้านทำเลที่ตั้งการเดินทางที่สะดวกด้วยรถไฟฟ้าติดกับสถานีนาา ซึ่งสถานีอยู่ห่างจากโรงแรมโดยการเดินประมาณ 1 นาที ช่วยให้ผู้เข้าร่วมงานหรือผู้ใช้บริการของโรงแรม สามารถเดินทางโดยใช้ขนส่งสาธารณะช่วยประหยัดเชื้อเพลิง และลดเวลาในการเดินทาง”

ด้านที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงแรมอื่นๆ ที่ต้องการได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์

(1) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ได้อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดี แอททินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็กชั่น โฮเทล กล่าวว่า “แนวทางด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน อาจจะเริ่มต้นจากการศึกษา ข้อปฏิบัติด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน มาตรฐานการจัดงาน และการประเมินรับรอง เพื่อให้เข้าใจภาพรวม และนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนา การกำหนดนโยบายการจัดงานอย่างยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกันต่อไป การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ได้ทราบถึงแนวทางนโยบายของหน่วยงาน และบุคลากร การอบรมความรู้เบื้องต้นด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน กำหนดค่านิยมและข้อปฏิบัติร่วมกัน ให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ สามารถบอกเล่าเรื่องราวและให้บริการอย่างมั่นใจ กำหนดมาตรฐานการจัดงานอย่างยั่งยืนของหน่วยงาน เพื่อสร้างระบบในการทำงาน เช่น การมี Checklist การจัดงานในห้องประชุมให้ลูกค้าได้เลือกตามความต้องการ เช่น ไม่ใช้ผ้าคลุมโต๊ะหรือเก้าอี้ เปิดแอร์ห้องประชุมที่อุณหภูมิ 25 องศา การจัดการด้าน

อาหาร เพื่อลดปริมาณขยะอาหาร (Food Waste) กำหนดควบคุมตั้งแต่เมนูอาหาร กระบวนการจัดซื้อ และขั้นตอนการทำ การต่อยอดวัตถุดิบอย่างละเอียดรอบคอบ”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพฯ กล่าวว่า “เริ่มจากการที่ผู้ต้องสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานโรงแรมของตนให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานนี้ก่อน เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความซับซ้อน และจะทำให้พนักงานของคุณสามารถอธิบายให้ลูกค้าฟังและเข้าใจเกี่ยวกับโครงการด้านความยั่งยืนของโรงแรม เพื่อให้เกิดความสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การประชุมด้วยจำนวนคนเท่านี้ เราแนะนำเป็นแพคเกจประมาณนี้ หรือการตกแต่งภายในห้องประชุมที่ลดการปูผ้า และเสริมด้วยต้นไม้แทน ทุกการปรับเปลี่ยนและออกแบบเราจะต้องตอบลูกค้าให้ได้ว่า ทำไมเราถึงต้องปรับให้เกิดความยั่งยืน และจะส่งผลกระทบต่องานที่จะจัดขึ้นได้อย่างไร”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “มุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์ เมื่อโรงแรมมีระบบการจัดการจัดงานอีเวนต์แบบยั่งยืนและมีมาตรฐานก็จะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ซึ่งส่งผลดีทั้งลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงสังคมสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะนี้ทางโรงแรมได้สนับสนุนและร่วมมือกับ สวนเบญจสิริ ในการร่วมปลูกต้นไม้ โดยการคำนวณบริหารรายได้จากการจัดงานอีเวนต์อย่างยั่งยืนสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการปลูกต้นไม้และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการไปปลูกต้นไม้ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “การจัดงานแบบยั่งยืนมีส่วนสำคัญที่ทางโรงแรมและผู้จัดงานจะสร้างงานออกมาในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและสร้างความจดจำรวมถึงการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นการทำงานร่วมกันการมีแนวความคิดหรือทิศทางเดียวกันจะส่งผลให้การจัดงานประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น การสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างทุกแผนกหรือผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นผู้ซื้อผู้ขายก็จะสามารถสร้างทิศทางและเป้าหมายเดียวกันได้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม เดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรมีความเชื่อมั่นว่าสองสิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลงนั่นคือ กรีน และ ดิจิตอล (GREEN & Digital) เพื่อให้ทันกระแสโลกและความทันสมัยของโรงแรม การจัดงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนจะส่งผลให้โรงแรมได้รายได้ที่สูงขึ้นและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าพร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

การจัดงานอย่างยั่งยืนผู้จัดงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจดังนั้นทางโรงแรมจึงสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมรับความรู้ที่ทันสมัยเพื่อมาต่อยอดในการปฏิบัติงาน

การจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรมห้าดาว ในฐานะผู้มีประสบการณ์ในการจัดงานอย่างยั่งยืนให้กับบริษัทชั้นนำระดับเอเชีย อาทิเช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล หรือชื่อย่อ BH เป็นโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งโรงแรมให้บริการด้านอาหารให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ และสถานที่จัดงานระดับเอเชียที่รอยัลพาราгонฮอลล์ (Royal Paragon Hall) ที่มีพื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการจัดงานคอนเสิร์ต และกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 12,000 ตารางเมตร จุคนได้ราว 5 พันคน รวมถึงบริหารจัดการด้านร้านอาหารที่สถานทูตออสเตรเลีย ผลงานล่าสุดที่มีโอกาสได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร ยูโอบี โลฟ (UOB LIVE) ศูนย์รวมการจัดงานที่ก้าวล้ำแห่งล่าสุด ภายใต้การบริหารงานโดย เออีจี (AEG) ในการเปิดตัวอย่างเป็นทางการในเดือน กุมภาพันธ์ 2567 ยูโอบี โลฟ เป็นศูนย์รวมการจัดงานแห่งใหม่ล่าสุดของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นหนึ่งในไฮไลต์ของดิ เอ็มสเฟียร์ (THE EMSPHERE) ศูนย์การค้าแห่งใหม่ในย่าน ดิ เอ็มดิสทริค (The EM District) ที่เต็มไปด้วยชีวิตชีวา ยูโอบี โลฟ มุ่งยกระดับให้ไทยกลายเป็นศูนย์กลางการจัดอีเวนต์ และการแสดงระดับโลกของภูมิภาคนี้ โดยรองรับผู้ชมได้ถึง 6,000 ที่นั่ง)

จากประสบการณ์การจัดงานต่าง ๆ ทางโรงแรมมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในการเดินทางและมุ่งมั่นในการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนต่อไปพร้อมพัฒนาศักยภาพให้ได้รับมาตรฐานระดับสากล และบรรจุอยู่ในหนึ่งพันธกิจหลักของโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นเป้าหมายต่อไป กระแสในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมมีมากขึ้น ผู้จัดและสถานที่จัดงานมีส่วนร่วมสร้างแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทางโรงแรมสามารถคำนวณ Carbon Footprint ให้กับลูกค้าที่จัดงานได้ เพื่อนำไปประกอบกับการประเมินผลการประชุม หรือสัมมนา”

(2) ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่นๆ จะนำไปต่อยอดธุรกิจโมฆ์และอีเวนต์

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แวงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล กล่าวว่า “สามารถนำไปต่อยอดได้ เช่นการสร้างความยั่งยืนในใจคน ทั้งโรงแรม ลูกค้า และพนักงาน ปลุกฝังและเผยแพร่แนวความคิดด้านความยั่งยืนให้กับโลกของเรา การบริหารจัดการด้านอาหาร โดยเริ่มตั้งแต่ความมุ่งมั่นตั้งใจของพนักงานในการมีเป้าหมายร่วมกัน ระบบเฝ้าระวังขยะอาหาร

การจัดการอาหารก่อนการเตรียม การเตรียมอาหารและการเสิร์ฟ การมีส่วนร่วมของแขก และระบบจัดการขยะอาหารหลังการรับประทานอาหาร เพื่อลดปริมาณขยะอาหารให้มากที่สุด และร่วมกับพันธมิตร Scholars of Sustenance (SOS) องค์กรจัดการอาหารและการบริจาค โดยส่งมอบขยะอาหารที่ทำการคัดแยกแล้วส่งต่อเกษตรกรใช้ประโยชน์ในการปลูกผัก หรือการนำอาหารที่เหลือจากการจัดเลี้ยงไปบริจาคให้กับบ้านเด็กกำพร้าในกรุงเทพฯ การสนับสนุนชุมชน สนับสนุนวัตถุดิบจากเกษตรกรโดยตรง เลือกลิขสิทธิ์ที่เป็นออร์แกนิก แม้ราคาจะสูงกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไปแต่นำมาบริหารจัดการต่อยอดวัตถุดิบ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจแก่ลูกค้าได้

สิ่งสำคัญนั้นก็คือการสื่อสารกับลูกค้าและนำเสนอในด้านดีในการจัดงานอีเวนต์แบบยั่งยืนเชื่อว่าก่อนหน้านี้ที่ลูกค้ามีมุมมองแบบเดิมที่เน้นความสวยงามได้มีการปรับเปลี่ยนแบบช้า ๆ และทำให้เห็นถึงการตระหนักในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพฯ กล่าวว่า “การใส่ใจในทุกรายละเอียด ทุกขั้นตอนอย่างพิถีพิถัน พยายามทำความเข้าใจกับเรื่องงานที่ได้รับ ไม่ว่าจะด้านใดก็ตาม จะสามารถทำให้คุณรู้ว่าสิ่งใดที่คุณควรจะดำเนินการต่อไป และรวมถึงการใส่ใจทีมงาน เพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “การต่อยอดทางธุรกิจไม่ซัดด้านการประชุมสัมมนาถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานภายในโรงแรมจึงต้องมีหลายภาคส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องเนื่องจากการให้บริการในโรงแรมของกลุ่มลูกค้าไมซ์ ครอบคลุมทุกแผนก การบริหารจัดการด้านอาหารถือว่าเป็น หัวใจสำคัญที่จะแสดงถึงศักยภาพในการบริหารจัดการงานอีเวนต์ได้แบบยั่งยืน บริหารจัดการโดยการซื้อจากแหล่ง ที่มีสินค้าในราคายุติธรรมพร้อมทั้งคุณภาพที่ตลาดสี่มุมเมืองโดยจะวางแผนด้านการซื้อผักสดและผลไม้ตามฤดูกาลภายในหนึ่งสัปดาห์จะต้องจัดซื้อหนึ่งครั้งโดยที่จะเดินทางไปพร้อมกับฝ่ายจัดซื้อของทางโรงแรมเพื่อเกิดความโปร่งใส สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดได้ชัดเจนคือการควบคุมราคาต้นทุนที่ถูกกลงถึง 50% จากการซื้อแบบเดิมโดยมีผู้มาส่งสินค้าและดำเนินการวางบิลพร้อมทั้งเปิดเครดิตให้กับโรงแรม การจัดการซื้อเนื้อสัตว์บริหารจัดการโดยจัดซื้อแบบแร่นั้นพร้อมนำมาประกอบอาหารเพื่อลดส่วนที่จะต้องทิ้ง

การทำงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรมมีผลต่อการบริหารจัดการด้านอาหารอย่างมากเช่น ฝ่ายจัดเลี้ยงและฝ่ายขายที่จะต้องส่งข้อมูลให้กับผมในการบริหารจัดการเรื่องอาหารในการจัดเลี้ยงรายละเอียดปลีกย่อยมีมากไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติสัญชาติของลูกค้าเงื่อนไขข้อจำกัด

ในการรับประทานอาหารส่วนนี้จะมีผลต่อการวางแผนด้านการซื้อวัตถุดิบและการประกอบอาหาร รวมถึงการคิดเมนูอาหารในงานอีเวนต์”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “ตราสัญลักษณ์หรือมาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ถือว่ามีส่วนสำคัญในการต่อยอดธุรกิจในกลุ่มไมซ์ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์หลักพันธกิจของโรงแรม เนื่องจากรายได้สำหรับกลุ่มนักเดินทางมีจำนวนมากและสร้างรายได้ให้กับทุกแผนกของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพักด้านอาหารและเครื่องดื่มด้านห้องประชุมและอื่น ๆ ไม่เพียงแต่ รายได้ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมแต่ยังส่งต่อถึงชุมชน เนื่องจากโรงแรมจะต้องจัดซื้อวัตถุดิบและสนับสนุนชุมชนจึงเป็นสิ่งที่ดีในการมีมาตรฐานการจัดงานอย่างยั่งยืนสิ่งสำคัญอีกด้านหนึ่งคือการลดต้นทุนในการจัดงานส่งผลให้สร้างกำไรในการจัดงานแต่ละครั้งที่สูงขึ้นเช่นการลดต้นทุนในการซักรีดผ้าคลุมเก้าอี้โต๊ะและเลือกใช้วัตถุดิบที่มาจากท้องถิ่นหลีกเลี่ยงการใช้วัตถุดิบที่นำเข้าเพื่อลดต้นทุนในการจัดงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม เดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “สิ่งหนึ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือเมื่อทางโรงแรมได้รับมาตรฐานตราสัญลักษณ์การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ทางโรงแรมได้ดำเนินการประกาศเปิดตัวไมซ์แคมเปญ การจัดงานแบบยั่งยืนให้เป็นหนึ่งในทางเลือกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและได้รับผลตอบรับที่เกินความคาดหมายส่งผลให้ทางโรงแรมได้รับรายได้ที่สูงขึ้นพร้อมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรจากภายนอกด้านความตื่นตัวและการสร้างความรับรู้ให้กับลูกค้าในมุมมองใหม่

ประสบการณ์ที่ผ่านมามีจะสังเกตเห็นได้ว่าก่อนหน้านี้ลูกค้า ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย (safety & security) ราคาและหรือปัจจัยอื่น ๆ แต่ปัจจุบันนี้มุมมองเปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัดเจน คือการสอบถามด้านการจัดประชุมอย่างยั่งยืนพร้อมใบประกาศนียบัตรมาตรฐานการจัดงานอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งความรู้ความเข้าใจของทางโรงแรมในการจัดงานด้วย

ในนามของผู้บริหารโรงแรมขอเสนอความภาคภูมิใจ (Best Practices) ทางโรงแรมได้รับการตอบรับการใช้บริการของลูกค้าบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งระดับเอเชียในการจัดงานอีเวนต์ที่โรงแรมในปีจำนวน 5 ครั้ง จากการโรงแรม ทั้งหมด 7 โรงแรม นอกเหนือจากปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกโรงแรมไม่ว่าจะเป็นสถานที่จัดงาน ราคา ความเข้าใจของการจัดงานอีเวนต์แบบยั่งยืน มาตรฐานต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่โรงแรมมีความภาคภูมิใจคือทางลูกค้าแจ้งว่ามีความชื่นชอบในเมนูอาหารของ

โรงแรมในการนำวัตถุดิบชุมชนคือปูไข่จากคลองโคกมาเป็นเมนูที่ได้รับความนิยมแทนปูอลาสก้า ซึ่งตรงนี้เป็นตัวชี้วัดที่ทำให้โรงแรมมีความภาคภูมิใจในแนวทางที่ปฏิบัติ”

(3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม ดี แอทินี โฮเทล แบนด์ค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล กล่าวว่า “การเปิดรับรูรับฟังแนวทางและปัญหาอุปสรรคทั้งจากลูกค้ารวมถึงเงื่อนไขในการจัดงานในแต่ละครั้งเพื่อพัฒนาในการจัดงานและสร้างงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นพร้อมสอดคล้องกับนโยบายการจัดการงานแบบยั่งยืน การสร้างความรับรู้ให้ทุกคนตระหนัก การบริหารความยั่งยืนเป็นความรับผิดชอบของทุกคนเริ่มจากตัวเองเปลี่ยนมุมมองแนวความคิดเพื่อให้ทีมได้ก้าวไปในทิศทางเดียวกัน โดยที่เริ่มไปที่ละก้าวและมีความเชื่อมั่นว่าวันนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน การให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกหรือ First Priority ที่ได้รับการรับรองก่อน เช่นการได้รับการเสนอชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการเป็นสถานที่จัดงานเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนในความพยายามและเห็นถึงความสำคัญในการได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย TSEMS และการทำผลสำรวจออกมาให้เห็นถึงความสำคัญของการได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย TSEMS ว่าเมื่อหน่วยงานของคุณได้รับตราสัญลักษณ์นี้แล้ว ลูกค้ามีความสนใจในการจัดงาน ณ สถานที่นั้นมากขึ้น มีผลประกอบการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นแรงจูงใจให้หน่วยงานอื่น ๆ เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐาน”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม อมารี กรุงเทพ กล่าวว่า “ควรมีการจัดพิธีการมอบรางวัลสำหรับโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม เพื่อเสริมกำลังใจให้กับทั้งโรงแรมที่ได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า ในการเลือกใช้บริการแบรนด์โรงแรมต่าง ๆ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานนี้”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม ไฮแอท รีเจนซี่ กรุงเทพฯ สุขุมวิท กล่าวว่า “การเริ่มต้นเป็นสิ่งที่ดีแต่การเริ่มต้นแบบช้าและมั่นใจในพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ในการจัดการบริหารให้เกิดมาตรฐานด้านการจัดงานอย่างยั่งยืนเป็นสิ่งที่ที่ตีรวมถึงการสร้างการรับรู้และตระหนักในความรับผิดชอบต่อพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีเป้าหมายในด้านเดียวกันการมีตราสัญลักษณ์และมาตรฐานการบริหาร

การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ถือได้ว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ทางโรงแรมควรยึดเป็นหนึ่ง ในมาตรฐานในการจัดงานอีเวนต์แบบยั่งยืน”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม อวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กล่าวว่า “การบริหารจัดการ ทรัพยากรภายในโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดการให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคน ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ และการส่งต่อข้อมูลด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน ให้แก่พนักงานรวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ การเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในการจัดงานอย่างยั่งยืน”

ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงแรม เดอะ แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ กล่าวว่า “เนื่องจากทางโรงแรม มีความเชื่อมั่นอย่างสูงกับตราสัญลักษณ์และมาตรฐานการบริหารจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม จึงอยากให้มาตรฐานนี้ยกระดับให้เป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ เช่นเดียวกับ ISO สร้างการรับรู้ ให้ลูกค้าต่างประเทศยอมรับในมาตรฐานและ และมีความเชื่อมั่นในการเลือกโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน และตราสัญลักษณ์ในการจัดงานในประเทศไทย โรงแรมไหนที่ได้มาตรฐานก่อน ถือว่าได้เปรียบทาง ธุรกิจ จึงมีความเชื่อมั่นว่าตราสัญลักษณ์นี้มีผลต่อการบริหารงานของโรงแรมและทางโรงแรมจะ พยายามพัฒนาต่อไปให้ได้รับมาตรฐานอื่น ๆ ระดับสากล และยังสามารถสร้างความมั่นใจจากลูกค้า ต่อโรงแรมที่ผ่านการประเมินมาตรฐานทีเซ็ม”

ส่วนที่ 3 ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มกับนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์และ อีเวนต์ จำนวน 6 ท่าน โดยแต่ละท่านได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ดังนี้

นักวิชาการจากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กล่าวว่า “เนื่องจากโรงแรมห้าดาวขนาดใหญ่จะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพและหลากหลายในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพดังนั้นการพัฒนาบุคลากรที่ตนดูแลตามพันธกิจของหน่วยงาน การที่โรงแรมเพิ่ม คักยภาพและจัดการอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้ ในการจัดงานอีเวนต์ที่ได้รับมาตรฐานการ บริการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม อย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญจะส่งผลให้ ภาพลักษณ์ของโรงแรมเป็นที่น่าเชื่อถือและสร้างภาพจำพร้อมความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้ รวมถึงการสนับสนุนในการจ้างงานให้โอกาสกับนักเรียนนักศึกษาที่เป็นอนาคตของอุตสาหกรรมไมซ์ พร้อมเปิดรับไม่ปิดกั้นเพศทางเลือกหรือเชื้อชาติให้ได้มีโอกาสเข้าร่วมงาน

ให้คำแนะนำเพิ่มเติมด้านการประชาสัมพันธ์โดยให้ผู้บริหารสร้างความรับรู้และความเข้าใจภายในองค์กรพร้อมทั้งการสื่อสารให้คนนอกองค์กรเห็นถึงความสำคัญของมาตรฐาน ทีซีเอ็ม เพื่อต่อยอดในด้านการตลาดสร้างรายได้เข้ากับองค์กร พร้อมทั้งจะเดินหน้านำระดับมาตรฐาน ทีซีเอ็ม ให้เป็นที่ยอมรับระดับอาเซียน

สนับสนุนให้มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องของพนักงานในแนวทางการปฏิบัติรวมถึงความสม่ำเสมอในการปฏิบัติเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานได้ดำเนินการให้เหมือนกับการใช้ชีวิตประจำวัน ตามที่หนึ่งในโรงแรมห้าดาวได้กล่าวว่าจะต้องสร้างความรับผิดชอบจากพนักงานทุกคนเริ่มจากตัวเองและจะพัฒนาองค์กรได้อย่างมีเป้าหมายเดียวกันการสร้างพันธกิจของโรงแรมหรือเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้องค์กรหรือโรงแรมประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ด้านการแนะนำมีเป้าหมายประสงค์และขอบคุณผู้วิจัยที่เลือกหัวข้อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรมห้าดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนไทยหรือทีซีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมสร้างการรับรู้ให้กับโรงแรมที่ยังไม่ได้ขอรับมาตรฐานได้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไปและ กระตุ้นความต้องการด้านการขอรับมาตรฐานมากขึ้นเนื่องจากได้รับรู้การประสบความสำเร็จในการนำมาตรฐานนี้ไปใช้งานจริงสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือการต่อยอดของงานวิจัยครั้งนี้ให้ผู้วิจัยมองถึงการขยายกลุ่มเป้าหมายออกไปตามต่างจังหวัดใน 10 เส้นทางไมซ์ซิตี้ (MICE Cities) หรือเมืองศักยภาพในการเป็นจุดหมายปลายทาง เพื่อรองรับการจัดกิจกรรมเชิงธุรกิจ เช่น การจัดประชุมองค์กร การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ งานแสดงสินค้านานาชาติ งานเมกะอีเวนต์ และงานเทศกาลนานาชาติ MICE cities ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในจังหวัด และภูมิภาค) เพื่อโอกาสด้านการเพิ่มจำนวนโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานทีซีเอ็ม มากยิ่งขึ้น”

นักวิชาการจากสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ(ไทย) กล่าวว่า “สนับสนุนการดำเนินงานของโรงแรมห้าดาวด้านการบริหารจัดการจัดงานอย่างยั่งยืนด้านอาหาร ในการตรวจสอบเช็คจำนวนของผู้เข้าร่วมงาน และมีแผนงานในการดำเนินงานอย่างชัดเจนเพื่อนำเสนอลูกค้าให้เป็นทางเลือก พร้อมทั้งเสนอข้อดีในการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าได้เลือกใช้บริการกระจายรายได้สู่ชุมชนโดยการเลือกวัตถุดิบท้องถิ่นและตามฤดูกาลมาให้บริการกับลูกค้าที่สำคัญสิ่งหนึ่งควรมีสำหรับทุกโรงแรมในการปฏิบัติ หลังจากการจัดงานอีเวนต์ คือการสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจและนำไปพัฒนาต่อยอดในงานต่าง ๆ รวมถึงอีเวนต์ถัดไป และให้

คำแนะนำกับโรงแรมที่ยังไม่ใส่รายละเอียดหรือมาตรฐาน ด้านการจัดงานอย่างยั่งยืนของโรงแรม เข้าไปในใบเสนอราคาพร้อมรายละเอียด (Proposal) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะเลือกใช้ บริการพร้อมส่งผลในการปิดการขายได้ธุรกิจง่ายขึ้นเนื่องจากเป็นความต้องการของลูกค้าที่บรรจตาม เงื่อนไขในการเลือกโรงแรมในปัจจุบัน”

นักวิชาการจากสมาคมธุรกิจสร้างสรรค์การจัดงาน กล่าวว่า “การประหยัดพลังงานพลังงานที่ ส่งผลต่อปัจจัยภายนอกด้านเศรษฐกิจและสังคมสังคมเป็นสิ่งสำคัญและเป็นภาพใหญ่ที่ควรคำนึงถึง สนับสนุนและชื่นชมโรงแรมที่ดำเนินการในการคำนวณค่าคาร์บอนและชดเชย พร้อมทั้งให้ความรู้ เพิ่มเติมด้านแนวคิดหลักของ Carbon Offset คือเครดิตชดเชยด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถโอนถ่าย จากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานได้ โดยมองว่าการที่องค์กรธุรกิจที่ก่อให้เกิดการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกในสถานที่หนึ่ง ซึ่งในการจัดงานของตน ก็ได้ปฏิบัติตามแนวทางนี้ และให้คำแนะนำ ด้านการประชาสัมพันธ์ ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการด้านการจัดงานอีเวนต์และบริษัทเอกชนต่าง ๆ โดยการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ในสื่อโซเชียลมีเดียของทางโรงแรมและ ด้านอื่น ๆ เพื่อสร้างความรับรู้ พร้อมทั้งจุดเด่นของการจัดงานอีเวนต์ภายในโรงแรมเพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการเลือกใช้เป็นสถานที่ในการจัดงาน”

นักวิชาการจากมหาวิทยาลัย กล่าวว่า “จะต้องมีแบบแผนงานที่ชัดเจนนโยบายพร้อมทั้ง การสร้างเป็นพันธกิจให้กับพนักงานทุกท่านได้รับรู้พร้อมสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร สะท้อนถึงภาพลักษณ์ใหญ่ของประเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจของชาติ เพิ่มเติม แนวความคิดและชื่นชมผลงานวิจัยครั้งนี้เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุด และมีคุณค่าเนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหารระดับสูงโอกาสในการเข้าถึงของผู้วิจัยทั่วไป ค่อนข้างยากลำบากและในการแบ่งปันข้อมูลในเชิงลึกที่มีผลต่อการดำเนินงานในทางธุรกิจถือว่าเป็น การเปิดโอกาสอย่างมากให้ประโยชน์ สะท้อนให้เห็นถึงความยั่งยืนในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีความ เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลาย”

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์และนำเสนอรายงานการวิจัยในลักษณะการเขียนพรรณนา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ จากการสัมภาษณ์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัยด้านแนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของ โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)
2. สรุปผลการวิจัยด้านปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)
3. สรุปผลการวิจัยด้านแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์ และอีเวนต์
4. สรุปผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มนักวิชาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
7. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1.สรุปผลการวิจัยด้านแนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของ โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)

1. ด้านแนวทางและวิธีการดำเนินการจัดงานอย่างยั่งยืน โรงแรมมีการให้ความสำคัญกับผู้นำ หรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่ชัดเจนในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร นโยบาย ค่านิยมร่วมกัน รวมถึงการวางระบบการทำงานของพนักงานให้สามารถร่วมมือกันในการจัด

งานอีเวนต์เชิงธุรกิจอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโรงแรมในเครือต่างชาติมักใช้การผสมผสานระหว่างมาตรฐานที่เคยได้รับในระดับสากล รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อให้การดำเนินงานของโรงแรมมีผลต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระดับ การดำเนินการนี้อาจมีความแตกต่างกันในโรงแรมเครือภายในประเทศ เนื่องจากต้องสร้างนโยบายและมาตรฐานเอง โดยใช้หลักการจากเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG เป็นแนวทางหลัก

2. ด้านปัญหาและอุปสรรคของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ทุกโรงแรมจะพบเจอปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกัน เช่น การขาดแคลนพนักงานเป็นปัญหาที่สำคัญในโรงแรมหลายแห่งหลังจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ซึ่งทำให้การจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความท้าทายมากขึ้น การพัฒนาและบริหารจัดการบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ โดยการอบรมและมอบหมายหัวหน้างานเพื่อควบคุมและส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญมาก เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างสม่ำเสมอและมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง การดูแลและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาและสร้างความสุขในที่ทำงานจะเสริมสร้างสมรรถนะและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในโรงแรมได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง และอีกปัญหาที่พบเจอ คือด้านการจัดซื้อหรือสนับสนุนการซื้อสินค้าจากชุมชนหรือผู้ผลิตโดยตรง โรงแรมมักพบปัญหาในการวางแผนการจัดซื้อสินค้าและการเลือกซื้อผักและผลไม้ตามฤดูกาล ทำให้เกิดความไม่พอใจจากลูกค้าเมื่อมีสินค้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะเมื่อมีความต้องการสูงขึ้น การแก้ไขปัญหานี้โรงแรมได้ดำเนินการโดยการเพิ่มจำนวนซัพพลายเออร์และเข้าสัญญาล่วงหน้ากับพวกเขาเมื่อมีความสนใจ โดยก่อนที่จะทำสัญญาโรงแรมจะตรวจสอบและตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับสินค้าตามที่ต้องการและทันเวลา

2.สรุปผลการวิจัยด้านปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์

เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS)

1. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม เริ่มต้นจากการที่โรงแรมมีกลยุทธ์องค์กรที่ชัดเจน ผู้บริหารองค์กรมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำให้โรงแรมได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) จากนั้นวางแผนแนวทางการดำเนินงานในทิศทางที่เหมาะสมกับโรงแรม

ของตน วางระบบการทำงานของแต่ละแผนกให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานอีเวนต์อย่างยั่งยืนให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความพร้อมในการทำงานและมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเพศทางเลือกหรือความหลากหลายของเชื้อชาติต่าง ๆ ได้เข้ามาร่วมงานภายในโรงแรมโดยสร้างความเท่าเทียมกัน การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามาฝึกงานและมีโอกาสในการจ้างงานต่อ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกลยุทธ์ไปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืนได้

2. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม ได้แก่ ด้านการเมือง หลังจากเปิดประเทศจะสังเกตเห็นได้ว่าส่งผลดีให้กับทุกโรงแรมที่ประกอบธุรกิจอีเวนต์และมีความพร้อมในการให้บริการการจัดงานอย่างยั่งยืน เนื่องจากมีปริมาณความต้องการจากลูกค้าจำนวนมากเข้ามาพร้อมกัน เพราะเกิดความเชื่อมั่นของความเสถียรทางการเมือง และมีนโยบายในการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ทำให้ส่งผลประโยชน์โดยตรงให้กับโรงแรม และทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตเนื่องจากอัตราการเดินทางของนักเดินทางกลุ่มไมซ์ มีจำนวนมากและเลือกใช้โรงแรม 5 ดาวเป็นหลักเนื่องจากมีความพร้อมในทุกด้านและความเชื่อมั่นในมาตรฐานของแบรนด์ในด้านสังคมและวัฒนธรรม การนำเสนอประสบการณ์ที่สอดคล้องกับสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการดึงดูดลูกค้าสู่โรงแรม โดยโปรแกรมและกิจกรรมที่เน้นถึงสิ่งเหล่านี้ช่วยเพิ่มความสนใจและประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการช่วยเหลือสังคม เช่น มูลนิธิ SOS (โครงการ SOS Thailand หรือมูลนิธิรักษ้อาหาร ที่นี้คือมูลนิธิที่รับบริจาคอาหารเพื่อนำมาส่งต่อในหลากหลายรูปแบบ โดยไม่ทำให้อาหารกลายเป็นขยะไปอย่างสูญเปล่า เป็นกลุ่มธุรกิจที่ใส่ใจสังคม และสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยตรง ทางโรงแรมก็ได้มีการบริหารจัดการอาหารที่เหลือจากงานอีเวนต์ในการบริจาคให้แก่มูลนิธิ สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมและหน่วยงานของผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

3.สรุปผลการวิจัยด้านแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์ และอีเวนต์

แนวทางในการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจไมซ์และอีเวนต์ เริ่มต้นจากการเข้าใจโรงแรมของตนเองอย่างแท้จริงว่าพนักงานและระบบการทำงานของโรงแรมเป็นอย่างไร สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อเป้าหมายร่วมกันได้หรือไม่ เพราะเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการทำงานของโรงแรม จากนั้นเริ่มศึกษาข้อปฏิบัติด้านการจัดงานอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานการจัดงานเพื่อให้เข้าใจภาพรวม และนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการกำหนดนโยบายการจัดงานอย่างยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกัน ผู้บริหารต้องวางกลยุทธ์ และสื่อสารภายในองค์กร ได้ทราบถึงแนวทางนโยบายของหน่วยงาน กำหนดค่านิยมและข้อปฏิบัติร่วมกัน กำหนดมาตรฐานการจัดงานอย่างยั่งยืนของหน่วยงาน เพื่อสร้างระบบในการทำงาน โดยวางแผนกรอบวิธีการที่ชัดเจนให้กับพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จ โดยพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้มีความรู้ความเข้าใจ ปลูกฝังจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน จากนั้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างของโรงแรม วิธีการจัดงานอีเวนต์ในส่วนต่างๆ สร้างความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

4.สรุปผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มนักวิชาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์

นอกจากนี้จากการศึกษาผลการวิจัยได้รับความคิดเห็นจากนักวิชาการ พบว่า

ด้านที่ 1 พันธกิจขององค์กร และผู้บริหารองค์กร การสร้างพันธกิจของโรงแรมหรือเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้องค์กรหรือโรงแรมประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน เป็นการสร้างความรับผิดชอบจากพนักงานทุกคนเพื่อพัฒนาองค์กรได้อย่างมีเป้าหมายเดียวกัน

ด้านที่ 2 บุคลากร ถือว่าเป็นเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างองค์กรให้มีความแข็งแรง ควรมีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างมีคุณภาพ การที่โรงแรมเพิ่มศักยภาพและจัดการอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้ในการจัดงานอีเวนต์ตามมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) อย่างต่อเนื่องและ

ให้ความสำคัญจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมเป็นที่น่าเชื่อถือและสร้างภาพจำ พร้อมความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านที่ 3 การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นจากชุมชนโดยตรง เป็นกระจายรายได้สู่ชุมชนโดยการเลือกวัตถุดิบท้องถิ่นและตามฤดูกาลมาให้บริการกับลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งควรมีสำหรับทุกโรงแรมในการปฏิบัติ

5.อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาและเดินหน้าให้ประเทศไทยสู่สากลด้านการจัดงานแบบยั่งยืน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมสะท้อนให้เห็นมุมมองของความเป็นผู้นำองค์กรที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงานองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และได้เห็นถึงคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำคือการเป็นตัวอย่างให้แก่บุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม อาจเรียกว่าเป็นความท้าทายที่ต้องแก้ไขให้ดีเพื่อให้งานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน ด้านการขาดแคลนพนักงาน การพัฒนาและบริหารจัดการบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการจัดงาน โดยการอบรมและมอบหมายหัวหน้างานเพื่อควบคุมและส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กรที่ต้องทำงานกับทุกแผนกอย่างมีระบบ เนื่องจากแนวทางการทำงานจะต้องมีความสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนนี้จึงมีความสำคัญมาก และด้านปัญหาการจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบอาจเกิดขึ้นเนื่องจากการวางแผนการจัดซื้อและการเลือกซื้อผิดและผลไม่ตามฤดูกาลที่ไม่คงที่ ทำให้เกิดความไม่พอใจจากลูกค้าเมื่อมีสินค้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โรงแรมจึงควรเพิ่มจำนวนซัพพลายเออร์และทำสัญญาล่วงหน้าเมื่อมีความสนใจ เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับสินค้าตามที่ต้องการและทันเวลา ซึ่งจะเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญฐิตา เสถียรนนท์ชัย (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางส่งเสริมการจัดประชุมสีเขียวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ที่ค้นพบว่าอุปสรรคในการจัดงานประชุมอย่างหนึ่งคือการขาดความร่วมมือของพนักงาน

ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรมจะต้องเน้นที่กลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นที่ควบคุมการทำงานภายในองค์กร การมีเป้าหมายและสร้างพันธกิจขององค์กร เพื่อกำหนดนโยบายแผนงานอย่างชัดเจนและขอบเขตการทำงานรับผิดชอบใน

ทิศทางเดียวกัน โดยจะต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร จึงจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญ พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถบุคลากรในองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญชำนาญการ โดยการจัดอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร แสดงความคิดเห็น สร้างความตระหนักรับรู้ บุคลากรภายในองค์กรเกิดค่านิยมร่วมกันองค์กร จึงมีวัฒนธรรมด้านการบริหารงานอย่างยั่งยืนที่เข้มแข็งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนในองค์กร รวมถึงสร้างการรับรู้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรถึงการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรในองค์กรเอง และลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสะท้อนให้เห็นถึงความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการจัดงานอีเวนต์ ดังทฤษฎี McKinsey 7-S Framework (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2564) ที่กล่าวไว้ว่า การกำหนดแผนงานนำไปสู่การปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ รวมทั้งสามารถใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วย และในส่วนของปัจจัยภายนอก อันได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย ทางโรงแรมจะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามข้อกำหนดของประเทศอยู่เสมอ แต่ในบางครั้งมีสถานการณ์การเมืองที่ไม่สงบทำให้ผู้ใช้บริการโรงแรมลดน้อยลง ด้านเศรษฐกิจ แน่นอาน่ามีความสอดคล้องกับการเมืองเช่นเดียวกัน หากสถานการณ์ทางการเมืองมีความมั่นคง จะส่งผลให้เกิดสภาพคล่องด้านการใช้จ่าย สภาพเศรษฐกิจสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นและมั่นคงเช่นเดียวกัน ซึ่งผลดีอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีผลต่อสถานะเศรษฐกิจของประเทศในการสร้างรายได้และสร้างงานให้กับประเทศจำนวนมาก (นิริทิติกานต์ เหมสุวรรณ, 2558, ปริญญา นาคปฐุม, 2560) ด้านสังคมและวัฒนธรรม ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่จะเป็นไปในทิศทางไหน โรงแรมไหนสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี และด้านเทคโนโลยี ที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานให้ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น ดังแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis) เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมาก ในการช่วยวิเคราะห์ให้เข้าใจในสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบ ทำให้สามารถรับมือกับความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้น และปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพต่อการเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้ว่าปัจจัยภายในและภายนอกทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม

โรงแรมที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) สามารถเรียนรู้และศึกษาแนวทางการบริหารจัดการจากสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ที่ได้พัฒนามาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนระดับชาติฉบับแรกของโลก เป็นกรอบแนวทาง

ปฏิบัติให้กับทุกห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีเป้าหมาย เพื่อบริการการจัดประชุมสัมมนาและนิทรรศการอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพแบบ Plan-Do-Check-Act (PDCA) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ทั้งหมด 17 เป้าหมายมาเป็นกรอบแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้องค์กร และลดผลกระทบที่จะเกิดต่อสิ่งแวดล้อมหรือสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนให้น้อยที่สุด พร้อมกับการสร้างคุณค่าและคุณประโยชน์เพื่อพัฒนาให้แก่คนในชุมชน (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS 4th Edition, 2024)

ในฐานะเป็นหนึ่งในผู้นำของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งนายกสมาคมการค้าเพื่อส่งเสริมด้านการเดินทางท่องเที่ยว (ไทย) และในหนึ่งพันธกิจระหว่างการค้าดำรงตำแหน่งนายกสมาคม SITE ซึ่งเป็นสมาคมระดับนานาชาติ คือ DEIB ย่อมาจาก D=Diversity หรือความหลากหลาย E= Equality หรือความเท่าเทียม I=Inclusion หรือการอยู่ร่วมกัน B=Belonging หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สนับสนุนมาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS) สู่การรับรู้ระดับโลก

6. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผู้วิจัยมีความสนใจในด้านความยั่งยืนพร้อมทั้งในฐานะของผู้บริหาร บริษัท พอลล่าแอนด์โค ดีเอ็มซี (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) เป็นบริษัทบริหารจัดการธุรกิจไมซ์แห่งแรกของประเทศไทย บริษัทบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ (Destination Management Company : DMC) คือ บริษัทที่ให้บริการออกแบบและดำเนินงานการจัดกิจกรรมอีเวนต์ กิจกรรมท่องเที่ยว การขนส่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของทีมและองค์กร การให้บริการเกี่ยวกับการจัดประชุมอย่างมืออาชีพ คู่มืออบรมบริษัทบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ภายในประเทศ (คู่มืออบรมบริษัทบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ภายในประเทศ (Domestic DMC Standard), 2558) จึงมีความภาคภูมิใจในการต่อยอดการวิจัยในครั้งนี้เพื่อความสำเร็จด้านการบริหารการจัดการจัดงานธุรกิจให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มไมซ์เพราะส่งผลต่อรายได้ภายในประเทศ โดยแบ่งข้อเสนอแนะจากงานวิจัยออกเป็น ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ โรงแรมที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) สามารถศึกษาแนวทางจาก สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ที่

พัฒนามาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนระดับชาติฉบับแรกของโลก เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติให้กับทุกห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีเป้าหมายที่จะรวบรวมผู้ประกอบการไมซ์ที่สามารถให้บริการการจัดประชุมสัมมนาและนิทรรศการอย่างยั่งยืนให้แก่สาธารณชน โดยนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพแบบ Plan-Do-Check-Act (PDCA) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ทั้งหมด 17 เป้าหมาย เป็นกรอบแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลกได้

2. ด้านการเมืองและกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงในนโยบายทางการเมืองและกฎหมาย อาจมีผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจและการจัดงานอีเวนต์ เช่น นโยบายการท่องเที่ยว, นโยบายการจัดกิจกรรม, และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ในทางกลับกันก็มีบทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยภาครัฐอาจเสริมสร้างนโยบายที่เอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวและกิจกรรมอีเวนต์ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนในกิจกรรมท่องเที่ยวและอีเวนต์ การลดข้อบังคับที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม

3. ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการจัดงานอีเวนต์มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงในสภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีผลต่อการลงทุนในกิจกรรมไมซ์และอุตสาหกรรมการจัดงานได้โดยตรง ทั้งการสร้างงานและรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น การเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่น ๆ ในช่วงเวลาที่มีการจัดงานอีเวนต์ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และธุรกิจบริการอื่น ๆ ทำให้เกิดสัญญาณในการกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น อีกทั้งการจัดงานอีเวนต์ที่ประสบความสำเร็จช่วยสร้างภาพลักษณ์ของประเทศหรือสถานที่อีกด้วย ดังนั้นการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดงานอีเวนต์และการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรระดับนานาชาติและภาครัฐควรให้ความสำคัญมากขึ้น

4. ด้านสังคมและวัฒนธรรม การสร้างความสอดคล้องกับทิศทางของวัฒนธรรมท้องถิ่นและกลุ่มเป้าหมายมีความสำคัญมากในการจัดอีเวนต์ เนื่องจากการสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมนั้น ช่วยให้โรงแรมสามารถสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับผู้เข้าร่วมอีเวนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การทำความเข้าใจถึงความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย จึงเป็น

ปัจจัยสำคัญในการวางแผนกิจกรรม และการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และดำเนินงาน อีเวนต์ของโรงแรมให้สำเร็จอย่างเต็มประสิทธิภาพ

5. ด้านเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการอีเวนต์ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานอีเวนต์ใน ขณะที่ผู้เข้าร่วมงานกำลังเข้าร่วม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและบริการลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดงานได้โดยมาก โรงแรมควรเน้นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับการบริการในการจัดงานอีเวนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อให้เห็นความแตกต่างด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของโรงแรมมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเปรียบเทียบ เห็นถึงมุมมอง วิสัยทัศน์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของโรงแรมที่ผ่านมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) ให้มากขึ้น เนื่องจากในแต่ละปีจะมีสถานที่ที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็ม (TSEMS) มากขึ้นเช่นเดียวกัน

3. ควรขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยครั้งต่อไป นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาประชากรในกลุ่มที่กว้างขวางมากขึ้น เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมายออกไปตามต่างจังหวัดใน 10 เส้นทางไมซ์ซิตี้ (MICE Cities) หรือเมืองศักยภาพในการเป็นจุดหมายปลายทาง เพื่อรองรับการจัด กิจกรรมเชิงธุรกิจ เช่น การจัดประชุมองค์กร การเดินทางเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ งานแสดงสินค้านานาชาติ งานเมกะอีเวนต์ และงานเทศกาลนานาชาติ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์และความแตกต่างของโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน และสามารถช่วยขับเคลื่อน เศรษฐกิจภายในจังหวัดและภูมิภาค เพื่อโอกาสด้านการเพิ่มจำนวนโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานทีเซ็มมากยิ่งขึ้น

4. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นโรงแรมห้าดาวในเครือต่างประเทศอื่น ๆ เพิ่มเติม ในกรณีที่มีการ เกิดโรงแรมแบรนด์ใหม่ขึ้นมา

5. ควรต่อยอดการศึกษาเพิ่มเติมในด้านของผู้ใช้บริการที่ได้เลือกโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน ทีเซ็ม (TSEMS) เพื่อให้เห็นอีก 1 มุมมองของผู้ใช้บริการจริงว่าสามารถตอบสนองความต้องการ ความ คาดหวัง หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไรบ้าง



ภาคผนวก





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/1645 วันที่ 22 กันยายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนฤต สังข์เฉย

ด้วยนางสาวปัทมพร วงษ์จันทร์เพ็ญ รหัสประจำตัว 641220060 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร กำลังดำเนินการ วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5
ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเซ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ที่ อว 8618/1646

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

22 กันยายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.ตฤทัย ไกวรรณะกุล

ด้วยนางสาวปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ รหัสประจำตัว 641220060 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนในประเทศไทย หรือ ทีซีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ที่ อว 8618/1647

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

22 กันยายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นางศุภวรรณ ตีระรัตน์

ด้วยนางสาวปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ รหัสประจำตัว 641220060 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีซีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์



ปัจจัยความสำเร็จ ในการจัดงานอีเวนต์ สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหาร
การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร

Key Factors to the Success of 5 Stars Hotels in Bangkok in Event Management
certified with (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม อีเวนต์

แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย

สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จ ในการจัดงานอีเวนต์ สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหาร
การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาว ปณพร วงษ์จันทร์เพ็ญ
หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม อีเวนต์ แผน ก
แบบ ก 2 ระดับปริญญา
ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
ตำแหน่งบริหาร ประสพการณ์ในการทำงาน
โรงแรม จังหวัด
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.
สถานที่สัมภาษณ์ เริ่มสัมภาษณ์เวลา

ผู้สัมภาษณ์ นางสาว ปณพร วงษ์จันทร์เพ็ญ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS)
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ให้แก่โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับมาตรฐานที่เข้ม (TSEMS) ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอีเวนต์

ในฐานะที่ท่านมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการบริหารงานงานในหัวข้อที่ตรงกับงานวิจัยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ดังรายการต่อไปนี้

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. มุมมองด้านแนวทาง วิธีการ ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามมาตรฐาน TSEM

1.1 การจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในด้านการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่ามีแนวทางหรือวิธีการอย่างไร

1.2 ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ประกอบด้วยเรื่องใดบ้าง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของ โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐาน TSEMS

2.1 ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

2.2 ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

3. การจัดงานทางธุรกิจให้กับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐาน TSEMS เพื่อเป็นแนวทางให้กับ โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการได้รับมาตรฐาน TSEMS ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอื่น ๆ

3.1 ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่น ๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับมาตรฐาน TSEM ได้อย่างไร

3.2 ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่น ๆ จะนำไปต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างไร

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ที่เข้ม ในเขตกรุงเทพมหานคร”

1. มุมมองด้านแนวทาง วิธีการ ปัญหา และอุปสรรค ในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ของโรงแรม ระดับ 5 ดาว ตามมาตรฐาน TSEM

1.1 การจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจในด้านการบริหารงานหรือวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่ามีแนวทางหรือวิธีการอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ประกอบด้วยเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของ
โรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐาน TSEMS

2.1 ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2.2 ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3. การจัดงานทางธุรกิจให้กับโรงแรม 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐาน TSEMS เพื่อเป็นแนวทางให้กับ
โรงแรมอื่น ๆ ที่ต้องการได้รับมาตรฐาน TSEMS ในการต่อยอดธุรกิจกับไมซ์และอื่น ๆ

3.1 ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่น ๆ จะนำไปใช้เพื่อขอรับ
มาตรฐาน TSEM ได้อย่างไร

.....

.....

.....

3.2 ในมุมมองด้านการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ ท่านคิดว่าแนวทางที่โรงแรมอื่น ๆ จะนำไปต่อยอด
ธุรกิจกับไมซ์และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างไร

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม
5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ที่เข้ม ในเขต
กรุงเทพมหานคร” ควรมีเกณฑ์หรือสิ่งที่บ่งชี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จใดบ้างที่สำคัญ หรืออื่น ๆ เพิ่มเติม
อีกหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....





ปัจจัยความสำเร็จในการจัดงานอีเวนต์สำหรับโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานการบริหาร
การจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (TSEMS) ในเขตกรุงเทพมหานคร

Key Success Factors for organizing Events of the Thailand Sustainable Event
Management Standard (TSEMS) 5 Stars Hotels in Bangkok

โดย

นางสาว ปัทมพร วงษ์จันทร์เพ็ญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม อีเวนต์

แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
- ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเฉพาะภาพรวมไปใช้เพื่อประกอบการวิจัย ทั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินการพัฒนารจัดการงานอีเวนต์เชิงธุรกิจของโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐาน TSEM

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามคืน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

นางสาว ปิณพร วงษ์จันทร์เพ็ญ

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม อีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัย

081-901-5859

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. คุณวุฒิทางการศึกษา

ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

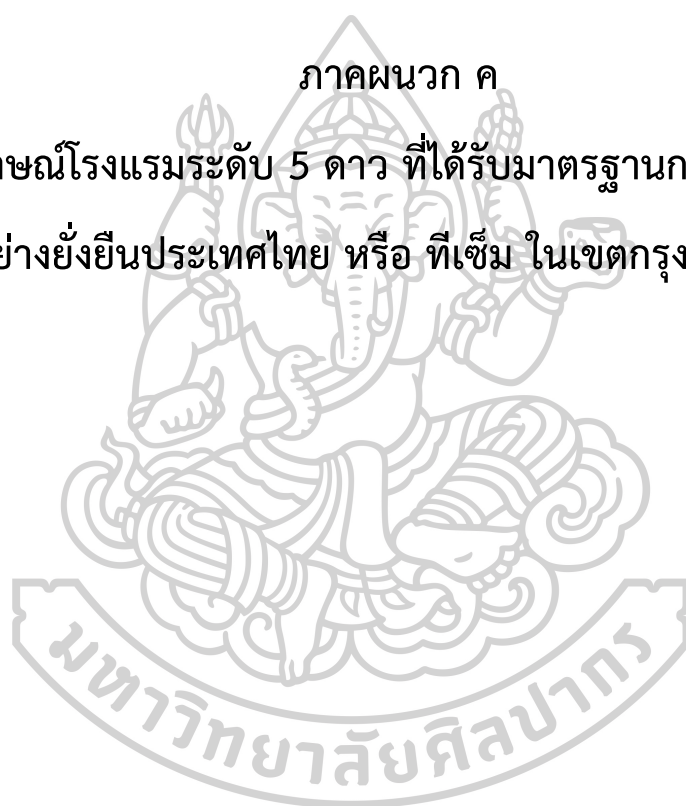
4. ประสบการณ์ทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว

ต่ำกว่า 10 ปี 10-19 ปี 20-29 ปี 30 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งหน้าที่ด้านบริหารงานโรงแรมหรือเกี่ยวกับการจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ

ระดับผู้บริหารโรงแรม หรือเจ้าของ
 ระดับผู้หัวหน้าจัดงานอีเวนต์เชิงธุรกิจ หรือได้รับการมอบหมายจากเจ้าของโรงแรม

ภาคผนวก ค
การสัมภาษณ์โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัด
งานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ ทีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร



การสัมภาษณ์โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ได้รับมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน
ประเทศไทย หรือ ทีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร





การสนทนากลุ่ม (Focus Group)



รายการอ้างอิง

- 2, ส. S., มหภาค, ผ. S., & (สสว.), ส. (2551). พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547.
- Tomas J, P. a. R. H. W. (2519). ทฤษฎีแนวคิดของ McKinsey 7-S Framework. 73.
- ชาวเป็นโย, ก. (2560). การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลเชิงพื้นที่ในงานอีเว้นท์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. ปทุมธานี.
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:141903
- ชาติวงศ์, ช. ม. แ. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์.
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/wms/article/download/86312/68499/209931>
- ซุ่นสั้น, น. (2558). การประเมินคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิชาการการท่องเที่ยว ไทยนานาชาติ. 78-99. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/65759/53755>
- ซุ่นสั้น, น. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุมโรงแรม: มุมมองผู้จัดการงาน. *RMUTT Global Business and Economics Review*.
<http://www.journal.rmutt.ac.th/index.php/business/article/view/1422>
- นิมิต ซุ่นสั้น, น. พ., กิตติพงษ์ครุฑทรง และภัทรธมนต์คงแจ่ม. (2560). การพัฒนาเครือข่ายการศึกษาด้านอุตสาหกรรมไมซ์ในภาคใต้ของประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/download/136204/101655/360775>
- นิโรธ เดชกำแหง, ธ. จ. (2559). รูปแบบการจัดการคุณภาพในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/61578>
- เบญจปฐมรงค์, ณ. (2565). การเปลี่ยนแปลงภาคการท่องเที่ยวไทย กับก้าวต่อไปหลังเปิดประเทศ. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-3/the-knowledge-65-3-3.html>
- ผลอเนก, ศ. บ. แ. (2560). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวและศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ (MICE) ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/FEU/article/view/69343/78088>
- ภักจิรา แสนใจ , ส. ม. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ ไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารท่องเที่ยวไทยนานาชาติ (วททน.).

มยุรี, ว. (2563a). การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. <https://shorturl.at/oAMP8>

มยุรี, ว. (2563b). แนวคิดการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์เชิงกลยุทธ์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. [https://so01.tci-](https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/download/243464/165069)

[thaijo.org/index.php/journaldtc/article/download/243464/165069](https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/download/243464/165069)

รุ่งเรืองผล, ว. (2561). เขาแบ่งประเภทโรงแรมกันอย่างไร.

<https://marketeeronline.co/archives/68468>

ศรีสมพงษ์, พ. (2558). ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยา เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/irdssru/article/view/214368/149235>

สวัสดิ์ศฤงฆาร, ป. (2564). องค์ประกอบ 7 ประการภายในองค์กรซึ่งต้องทำให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน. ความรู้ มีไว้เพื่อแบ่งปัน. <https://drpiyanan.com/2021/05/27/7s-model-mckinsey/>

สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ. (2567). *Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS* (4 ed.)

เสถียรนนท์ชัย, ธ. (2558). แนวทางส่งเสริมการจัดการประชุมสีเขียวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

เสนีย์, ก. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสถานที่จัดประชุมสัมมนา (MICE) อย่างยั่งยืนของค
'น

กรุงเทพมหานครที่มีต่อเมืองรอง มหาลัษณ์หิตล].

เหมสุวรรณ, น. (2558). แนวทางการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการของ สถานที่จัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเชื่อมโยงอัตลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดสงขลา.

<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/10458/1/404581.pdf>

โอภาสจรเดช, ท. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานธุรกิจอีเว้นท์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก.

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5807011423_6169_5208.pdf

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวปิ่นพร วงษ์จันทร์เพ็ญ
วัน เดือน ปี เกิด 2 สิงหาคม 2521
สถานที่เกิด อุดรธานี

