

การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทย ผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน

The Effects of MICE Venue Management on Venue Performance in Thailand through Strategic Management and Sustainable Management

♦ วุฒรากร มยุรี

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Wacharakorn Mayuree

Ph.D. Student, Management Department, Faculty of Management Science,

Silpakorn University, E-mail: wacharakorn.m@gmail.com

♦ เกิดศิริ เจริญวิศาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. สาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Kaedsiri Jaroenwisan

Assistant Professor, Lieutenant, Ph.D., Exhibition and Event Management Department

Faculty of Management Science, Silpakorn University, E-mail: kaedsiri@ms.su.ac.th

♦ สันติธร ภูริภคดี

อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Santidhorn Pooripakdee

Ph.D., Lecturer of Hotel Management Department, Faculty of Management Science,

Silpakorn University, E-mail: santidhorn@ms.su.ac.th

Received: November 15, 2019 ; Revised: November 21, 2019 ; Accepted: November 22, 2019

Abstract

The objectives of this research are 1) to examine the effect of MICE venue management in Thailand on strategic management 2) to examine the effect of MICE venue management in Thailand and strategic management on sustainable management and venue performance 3) to examine the effect of MICE venue management in Thailand on venue performance through strategic management and sustainable management and 4) to examine accordance of a model of MICE venue management in Thailand that effects to a venue performance through strategic management and sustainable management and empirical evidence. This research was

conducted in quantitative methodology. The quantitative data were collected from 148 out of 238 MICE venues nationwide. The confirmatory factor analysis and the structural equation model were used to analyze the data. The results of the model analysis showed that the model based on assumptions were in harmony with the empirical data by $\chi^2 = 31.31$ at the 0.05 level of significance. The p-value of $\chi^2 = 0.73$, $\chi^2/df = 0.84$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.99 and RMSEA = 0.00. The results from hypothesis-testing shows that 1) MICE venue management has a direct effect on strategic management 2) MICE venue management and strategic management has a direct effect on sustainable management 3) MICE venue management strategic management has a direct effect on venue performance 4) MICE venue management has a direct effect on venue performance through strategic management and sustainable management.

Keywords: MICE Venue Management, Strategic Management, MICE, Sustainable Management, Venue Performance

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ 2) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยและการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อจัดการความยั่งยืนและผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน 4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม จากผู้ประกอบการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย จำนวน 148 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้น พบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 31.31 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value เท่ากับ 0.73) ค่าไค-สแควร์ (χ^2/df) เท่ากับ 0.84 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย พบว่า 1) การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อจัดการเชิงกลยุทธ์ 2) การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อจัดการความยั่งยืน 3) การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน 4) การจัดการสถานที่จัด

งานไมซ์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน โดยมีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนเป็นตัวส่งผ่าน

คำสำคัญ : การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ ผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการความยั่งยืน

บทนำ

จากผลการรายงานด้านการท่องเที่ยวของ World Tourism Organization พบว่า อุตสาหกรรมบริการ และท่องเที่ยว ถือเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของหลาย ๆ ประเทศ โดยที่ผ่านมาพบว่า ทวีปที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ แอฟริกาแอฟริกา และ คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเติบโตขึ้นอีก 1.4 พันล้านคนในอนาคต (UNWTO, 2016) ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มีศักยภาพทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยว ประกอบกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นเป็นกลไกหลัก ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและช่วยรักษาเสถียรภาพของประเทศและจากการวางแผนสนับสนุนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ยิ่งไปกว่านั้นประเทศไทยยังให้การสนับสนุน การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) ซึ่งประกอบด้วย การจัดการประชุม (Meetings) การนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การสัมมนา วิชาการ (Conventions) และการจัดนิทรรศการ (Exhibition) โดยมุ่งเน้นยกระดับประเทศไทยสู่การเป็นตลาด ให้บริการไมซ์ คุณภาพของภูมิภาคเอเชีย เน้นศักยภาพการแข่งขันของไทยได้กระจายสู่หัวเมืองต่าง ๆ (Jalernvisal, K., 2009; Ministry of Tourism and Sports, 2018) นอกจากนี้สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (TCEB) เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2019)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการได้ตั้งเป้าให้อุตสาหกรรมไมซ์ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กระจายความเจริญและนำรายได้สู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทยอย่างยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ MICE 20 ปี (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2016) นอกจากการส่งเสริมดังกล่าวแล้วทางสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการฯ ยังให้การสนับสนุนมาตรฐานที่เป็นพื้นฐานการจัดการอีเวนต์อย่างยั่งยืน หรือ ISO 20121:2012 Event Sustainability Management Systems เพื่อมาพัฒนาระดับผู้ประกอบการไมซ์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติ และแสดงถึงความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบในปัจจุบัน และสร้างจุดขายของประเทศอีกทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในการเป็นจุดหมายปลายทางของการจัดกิจกรรมไมซ์ที่มีมิติของการดำเนินการอย่างสมดุล ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ในอุตสาหกรรมไมซ์ไม่ว่าจะเป็นกาท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล หรือการจัดนิทรรศการ การประชุมองค์กร สินค้าและบริการดังกล่าวนับเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยากของธุรกิจ สถานที่จัดงาน (Venue) จึงกลายเป็นฐานะ

สินค้าหลักในธุรกิจไมซ์และกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าประเภทนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูงจึงเป็นความท้าทายของสถานที่จัดงาน ควรพัฒนาและมีกระบวนการจัดการสถานที่จัดงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดผลดีกับธุรกิจในระยะยาว (Xu, 2015 ; Jalernvisal, K., 2009)

นอกจากนี้การศึกษาของ Xu & Gursay (2015) ยังพบว่า การจัดการสถานที่จัดงานธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ นั้นเป็นหนึ่งในจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน แม้ว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมบริการ จะมีประโยชน์มหาศาลให้กับภาคธุรกิจ อย่างไรก็ตามยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างแท้จริงและเป็นผลงานเชิงประจักษ์ ถึงความสัมพันธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ จะส่งผลต่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจ และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจน ยิ่งในปัจจุบันที่ธุรกิจมีการแข่งขันสูงมากขึ้น การตัดสินใจที่จะลงทุนในการจัดการกับสถานที่จัดงานอย่างเป็นระบบ และการจัดการสถานที่จัดงานอาจถือเป็นอุปสรรคมากกว่าที่จะเป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพของสถานที่จัดงาน (Searcy 2009, Musgrave and Koukiasa 2011) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยความยั่งยืนในอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นหนึ่งในแผนการพัฒนาของประเทศไทยและเป็นอีกหนึ่งปัญหาทางการจัดการ เพื่อที่จะทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม การศึกษาการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ ถือเป็นอีกประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจาก สสพ. ต้องการประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจัดงานไมซ์ ประเทศไทยได้ให้การส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและในทางเดียวกันก็ควรต้องเร่งพัฒนาและศึกษา การจัดการทรัพยากรทางกายภาพไปพร้อมกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้และความเข้าใจการจัดการทรัพยากรทางกายภาพมากยิ่งขึ้น

จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน ยังมีอยู่ค่อนข้างน้อยและถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย เพื่อให้เกิดผลการศึกษาในเชิงประจักษ์ถึงการจัดการสถานที่สำหรับจัดงาน ข้อเสนอทั้งในเชิงทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้สำหรับผู้ประกอบการ ให้การทำงานสอดคล้องกับเชิงนโยบายกับการทำงานของ สสพ. สนับสนุนให้สถานประกอบการ มีการจัดการสถานที่สำหรับจัดงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคทั้งแนวทางปฏิบัติและในเชิงนโยบาย ซึ่งถ้าสามารถหาข้อสรุปได้ ว่ามีแนวทางปฏิบัติหรือปัจจัยที่จะทำให้องค์กรในอุตสาหกรรมไมซ์ สามารถวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์อย่างเป็นระบบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน เพื่อใช้เป็นข้อสนับสนุนในการนำเสนอเชิงนโยบาย และพิสูจน์รูปแบบดังกล่าวต่อผลลัพธ์เชิงประจักษ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยและการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความยั่งยืนและผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน
3. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน
4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรเชิงทฤษฎีจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้ 1) การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการสถานที่จัดงาน (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านความปลอดภัย และ (4) ด้านการติดต่อประสานงาน 2) การจัดการเชิงกลยุทธ์ มี 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการกำหนดกลยุทธ์องค์กรจากการวิเคราะห์ (2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ (3) ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ 3) การจัดการความยั่งยืน มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน (2) ด้านการจัดการผลกระทบต่อสังคม-เศรษฐกิจของชุมชน (3) ด้านการจัดการผลกระทบต่อวัฒนธรรมแก่ชุมชนและนักท่องเที่ยว และ (4) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และ 4) ผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน มี 2 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและ (2) ด้านผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรในการศึกษา ได้แก่ สถานที่สำหรับจัดงานไมซ์ (MICE Venues) ซึ่งประกอบด้วยโรงแรม ศูนย์ประชุม และศูนย์จัดแสดงสินค้าในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 234 แห่ง ทั่วประเทศไทยที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของ สสปน. (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2019) โดยหน่วยวิเคราะห์เป็นระดับองค์กร โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามมาจากผู้จัดการฝ่ายบริหาร หรือผู้จัดการฝ่ายขาย หรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสถานที่จัดงาน โดยตรงของสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย เป็นตัวแทนขององค์กรสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์เชิงกลยุทธ์ คือ กระบวนการกำหนดการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีทิศทาง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ มุ่งเน้นการจัดการ

สิ่งอำนวยความสะดวก การประสานงาน ความชำนาญของพนักงาน โดยกลยุทธ์ในการจัดการสถานที่จัดงาน ไม่นั้น จะต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เช่น ตลาด กลุ่มลูกค้า เศรษฐกิจ และนำสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นที่ส่งผลต่อการมาใช้ในการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาจากประสิทธิภาพ และทรัพยากรที่มีค่าภายในองค์กร จากการศึกษาของ Nielsen et al (2016) พบว่า การที่จะพัฒนาการจัดการสถานที่จัดงานเชิงกลยุทธ์อย่างยั่งยืน มีผลกระทบเชิงบวกมาจาก การจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านการใช้เทคโนโลยีด้านการออกแบบใหม่ เครื่องมือทางการจัดการแบบใหม่ การติดตั้งอุปกรณ์สถานที่จัดงานที่ทันสมัย และให้ผู้ใช้งานที่และคนที่ปฏิบัติงานในอาคารเกิดความร่วมมือในการสร้างความยั่งยืน และจากการศึกษาของ Amaratunga, Kulatunga, Liyanage, Hui, & Zheng (2010) พบว่า รูปแบบการจัดการสถานที่จัดงานเชิงกลยุทธ์ ในด้านการให้บริการและด้านบริหารจัดการ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดย ด้านการให้บริการ คือ การให้บริการของพนักงาน พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานทำความสะอาด ส่วนด้านการบริหาร คือ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการพื้นที่โดยรวมของสถานที่จัดงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสถานที่จัดงานไม่ซ้ำและการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลกระทบต่อการจัดการความยั่งยืน

การจัดการความยั่งยืนในธุรกิจเป็นประเด็นท้าทายที่เกือบทุกองค์กร ต้องจัดทำอยู่ในแผนปฏิบัติการขององค์กร โดยการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกภายในสถานที่จัดงานให้กับลูกค้า หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ กระบวนการบริหารจัดการขององค์กร หน่วยงานสนับสนุนด้านต่าง ๆ Searcy (2009) ได้กล่าวถึงการจัดการความยั่งยืนในธุรกิจสถานที่จัดงาน นั้นส่งผลมาจากที่ผู้บริหารสถานที่จัดงาน เป็นผู้กำหนดในเชิงนโยบายของการบริหารจัดการ และนำไปปฏิบัติใช้และมีการตรวจสอบผล จะสามารถสร้างผลกำไรและความยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้ Khan & Naeem (2018) ศึกษาถึงการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลกระทบต่อความสามารถเชิงนวัตกรรม และการจัดการความยั่งยืนของธุรกิจ กรณีศึกษาภาคธุรกิจบริการในประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม และความยั่งยืนของธุรกิจ Nielsen et al. (2016) ศึกษาถึงความยั่งยืนในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า จากงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ มีการใช้วิธีการที่หลากหลายในการศึกษา และจากผลการศึกษาพบว่า ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมมาจากการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร แต่การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างยั่งยืนนั้นยังมีข้อมูลที่จำกัดในการศึกษาและทางปฏิบัติ Perrott (2015) ศึกษาถึงการสร้างองค์กรแห่งความยั่งยืน จากผลการศึกษาพบว่า การที่องค์กรจะพัฒนาอย่างยั่งยืนได้มาจากการศึกษาปัญหา และนำมาจัดทำแผนกลยุทธ์

ผลกระทบของการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน

จากแนวคิดทฤษฎีฐานทรัพยากรขององค์กร ซึ่งเป็นฐานคิดสำหรับการวางกลยุทธ์ขององค์กร ที่จะนำองค์กรไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยคำนึงถึงการวางกลยุทธ์จากฐานทรัพยากรทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ที่องค์กรมีอยู่เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กัน (J. B. Barney, 1995) กับการจัดการกระบวนการ ในการทำงาน และการตัดสินใจที่จะส่งผลให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน จากผลการศึกษาเผยให้เห็นว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง พบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือสำหรับปรับปรุงผลกำไรขององค์กร ประสิทธิภาพการดำเนินงานและการแข่งขัน นอกจากนี้ Friedman et al. (2019) ศึกษาถึงผลกระทบจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยการวัดจาก Balance Scorecards ผลจากการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อ การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน ผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน

จากทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (Resource based view : RBV) การบูรณาการฐานทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานขององค์กรนั้น มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการได้แก่ (1) สิ่งที่มีคุณค่า (Valuable) (2) หายาก (Rare) (3) ยากแก่การนำมาทดแทน (Difficult to Substitute) และ (4) ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ (Difficult to Imitate) ทรัพยากรของธุรกิจนั้นสามารถอยู่ในรูปของทรัพยากรที่จับต้องได้และ/หรือจับต้องไม่ได้ ดังนั้นการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ การจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน ถือเป็นความสามารถและเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร (McLennan, 2000) ที่ส่งผลกระทบเชิงบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน (Venue Performance) Molina-Azorin et al. (2015) ศึกษาผลลัพธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในโรงแรม พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและการจัดการคุณภาพมีผลกระทบเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ในมิติความได้เปรียบทางการลดต้นทุนและความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ นอกจากนี้ Liao (2016) ค้นพบว่าผลิตภัณฑ์นวัตกรรมสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านความแตกต่างของผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่ในกระบวนการจัดการนวัตกรรมสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในด้านต้นทุนและความแตกต่างของผลิตภัณฑ์

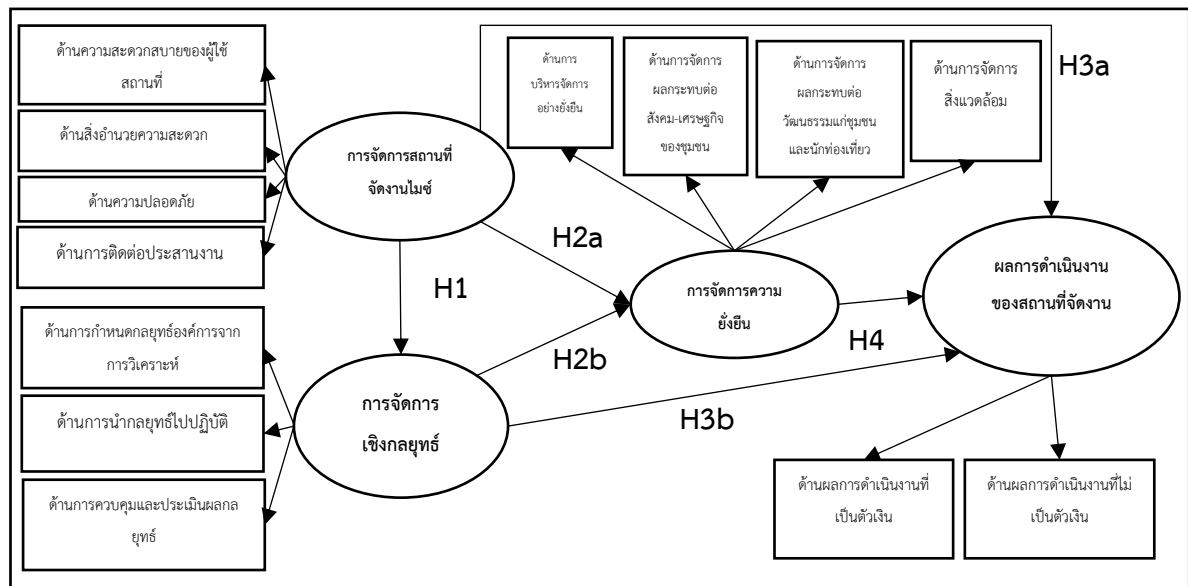
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์

สมมติฐานที่ 2a การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการความยั่งยืน

สมมติฐานที่ 2b การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน
 สมมติฐานที่ 3a การจัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบบนการจัดการความยั่งยืน
 สมมติฐานที่ 3b การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน
 สมมติฐานที่ 4 การจัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบบนการจัดการความยั่งยืน
 โดยมีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนเป็นตัวส่งผ่าน

กรอบแนวคิด



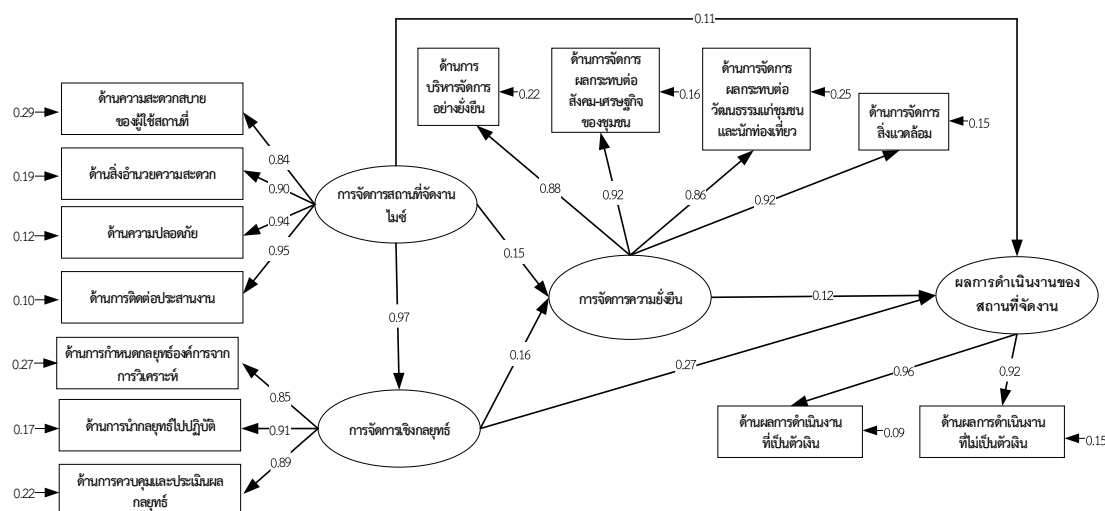
ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดการสถานที่จัดงานไม่ซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Study) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล (Antecedent and Consequent) เพื่อทดสอบอิทธิพลการจัดการสถานที่จัดงานไม่ซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) เพื่อดูลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรและวิธีวิทยาสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง แต่ละตัวโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงทฤษฎี และข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเก็บข้อมูลจากสถานที่สำหรับจัดงานไม่ซ์ (MICE Venues) ซึ่งประกอบด้วยโรงแรม ศูนย์ประชุม และศูนย์จัดแสดงสินค้าในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 234 แห่ง ทั่วประเทศ (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2019)

และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 148 แห่งทั่วประเทศ ผ่านการตอบแบบสอบถามออนไลน์ช่วงระหว่าง เดือน พฤษภาคม – กันยายน พ.ศ. 2562 โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์การกำหนดตัวอย่างของ Jackson (2001) อธิบายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ว่าควรมีขนาดเป็น 10 – 20 เท่าของตัวแปรสังเกต โดยงานวิจัย ชี้นี้มีตัวแปรสังเกต จำนวน 13 ตัว จึงต้องมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงระหว่าง 130-260 ตัวอย่าง โดยการ วิจัยนี้มีจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจริงทั้งสิ้น 148 ตัวอย่างในการวิเคราะห์ผลการวิจัย การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ วิชาเอกจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2) รองศาสตราจารย์ ดร.ทิฆัมพร ทวีเดช อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ และ 3) คุณวนิดา วัลย์วิจิตรวงศ์ ผู้จัดการอาวุโส การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ ส่วน งานมาตรฐานไมซ์ดูแลด้านมาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โมเดลการวิจัย ตลอดจนนิยาม ศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และนำมาปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Object Congruence) = $\sum R/N$ (โดยที่ $\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ และ N หมายถึง จำนวน ผู้เชี่ยวชาญ) จากนั้นประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายชื่อ โดยค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างข้อ คำถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ สามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้จากการทดสอบ พบว่า ค่าดังกล่าวอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

สรุปผลการวิจัย



Chi-Square=31.31, df=37, P-value=0.73221, RMSEA=0.000

ภาพประกอบที่ 2 อิทธิพลตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน

การทดสอบอิทธิพลตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายสมมติฐานของการวิจัย ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนที่พัฒนาขึ้น มีค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยแบ่งตามสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อผลการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.97 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 2a การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อผลการจัดการความยั่งยืน มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.15 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2a

สมมติฐานที่ 2b การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการจัดการความยั่งยืน มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2b

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร

ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)								
	การจัดการเชิงกลยุทธ์			การจัดการความยั่งยืน			ผลการดำเนินงานของ สถานที่จัดงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์	0.97	-	0.97	0.15	0.15	0.30	0.11	0.30	0.41
การจัดการเชิงกลยุทธ์	-	-	-	0.16	-	0.16	0.27	0.02	0.29
การจัดการความยั่งยืน	-	-	-	-	-	-	0.12	-	0.12

* $p < 0.05$; DE คือ อิทธิพลทางตรง; IE คือ อิทธิพลทางอ้อม; TE คือ อิทธิพลรวม

สมมติฐานที่ 3a การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.11 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3a

สมมติฐานที่ 3b การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.27 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3b

สมมติฐานที่ 4 การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน โดยมีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนเป็นตัวส่งผ่าน มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.30 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 4

จากตารางที่ 2 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 31.31 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value เท่ากับ 0.73) ค่าไค-สแควร์ (χ^2/df) เท่ากับ 0.84 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องโมเดลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ > 0.05	31.31	-
df	-	37	-
p-value	$p > 0.05$	0.73	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.84	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.00	ผ่านเกณฑ์

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานการวิจัย จากภาพประกอบที่ 2 พบว่า 1) การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ส่งผลกระทบต่อผลการจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของ Nielsen et al. (2016) พบว่า การที่จะพัฒนาการจัดการสถานที่จัดงานเชิงกลยุทธ์ มีผลกระทบเชิงบวกมาจากการกำหนดแผนงาน การนำแผนงานที่กำหนดไปปฏิบัติ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และจากการศึกษาของ Amaratunga, Kulatunga, Liyanage, Hui, & Zheng (2010) พบว่า รูปแบบการจัดการสถานที่จัดงานเชิงกลยุทธ์ ในด้านการให้บริการและด้านบริหารจัดการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยด้านการให้บริการ คือ การให้บริการของพนักงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานทำความสะอาด

สะอาด ส่วนด้านการบริหาร คือ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการพื้นที่โดยรวมของสถานที่จัดงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2a) การจัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการความยั่งยืน และ 2b) การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการความยั่งยืน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2a และ สมมติฐานที่ 2b สอดคล้องกับการศึกษาของ Khan & Naeem (2018) พบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม และความยั่งยืนของธุรกิจและการศึกษาของ Nielsen (2016) พบว่า ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม มาจากการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การ แต่การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างยั่งยืนนั้น ยังมีข้อมูลที่จำกัดในการศึกษาและทางปฏิบัติ และ Perrott (2015) พบว่า การที่องค์การจะพัฒนาอย่างยั่งยืนได้มาจากการศึกษาปัญหาและนำมาจัดทำแผนกลยุทธ์ Henrique da Rocha Vencato, Maffini Gomes, Luciane Scherer, Marques Kneipp, & Schoproni Bichueti (2014) พบว่า ความยั่งยืนเกิดจาก องค์การ พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้วางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ในประเทศบราซิล ไม่เชื่อว่าความยั่งยืนเกิดจากสิ่งที่องค์การไม่ได้ลงมือทำ นอกจากนี้ Adewunmi, Omirin, & Koleoso (2012) การจัดการเชิงกลยุทธ์ของสถานที่จัดงาน ส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อความยั่งยืนขององค์การ ในด้านการจัดการความยั่งยืน สิ่งแวดล้อม ชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน และผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน 3a) การจัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน และ 3b) การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3a และ สมมติฐานที่ 3b สอดคล้องกับการศึกษาของ Monday et al. (2015) พบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ ในด้านผลกำไรของสถานประกอบการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ยิ่งไปกว่านั้นการจัดการเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อระดับการแข่งขันขององค์การ (Monday, 2015) สอดคล้องกับ Kinyua (2014) พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การทางการเงิน ส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกมาจากวิธีการบริหารจัดการและทักษะการบริหารจัดการขององค์การ ส่วน Robinson & Richard (2012) อธิบายถึงการจัดการเชิงกลยุทธ์ จากการตัดสินใจในการวางแผนขององค์การทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การด้านการแข่งขันของธุรกิจ (Robinson, 2012) สอดคล้องกับ Friedman et al. (2019) พบว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ 4) การจัดการสถานที่จัดงานไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงาน โดยมีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืนเป็นตัวส่งผ่าน ผลเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สอดคล้องกับการศึกษาของ Perera et al. (2016) ศึกษาการจัดการทรัพยากรทางกายภาพใน

ระดับปฏิบัติการ สามารถนำไปสู่การลดต้นทุน และช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ Amaratunga, Kulatunga, Liyanage, Hui, & Zheng (2010) พบว่า การจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ด้านการให้บริการของพนักงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานทำความสะอาด ส่วนด้านการบริหาร ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงนโยบาย และเชิงการบริหารจัดการดังนี้

1. ประโยชน์ทางทฤษฎีที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สิ่งที่น่าสนใจต้องการนำเสนอ คือ การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน เกิดการบูรณาการในเชิงทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) ทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากรของธุรกิจ (Resource Base View on Business Theory) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ในการสร้างองค์ความรู้ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่

2. หน่วยงานภาครัฐกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หน่วยงานภาคเอกชนสำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) และสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ประเทศไทย) สามารถนำผลการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานในประเทศไทยผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการความยั่งยืน จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อสนับสนุนในการกำหนดนโยบาย และส่งเสริมสถานที่จัดงานในประเทศไทยให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

3. สถานที่จัดงานไมซ์ทั้งภาครัฐและเอกชน นำผลที่ได้เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจ การปรับกระบวนการทัศน์ของผู้บริหาร ในการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ ผ่านการกำหนดนโยบาย การทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ ผสานกับการจัดการความยั่งยืน ใน 4 มิติ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานของสถานที่จัดงานสูงสุด โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย โดยนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแต่การจัดการสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย ดังนั้น ควรศึกษาในอุตสาหกรรมอื่น และนำมาเปรียบเทียบและยืนยันผลการศึกษาวิจัย

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ศึกษาในภาพรวมของอุตสาหกรรมไมซ์ โดยไม่ได้จำแนกรายธุรกิจย่อยของ MICE เหตุเพราะเพื่อต้องการศึกษาผลในภาพกว้าง ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรจำแนกสถานที่จัดงาน เช่น กลุ่มโรงแรม หรือศูนย์ประชุม เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของข้อมูล ดังนั้นหากงานวิจัยในอนาคตสามารถเพิ่มวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือวิธีอื่นตามความเหมาะสม เพื่อขยายข้อมูลและกำหนดในเชิงนโยบาย

References

- Adewunmi, Y., Omirin, M., & Koleoso, H. (2012). Developing a sustainable approach to corporate FM in Nigeria. *Facilities*, 30(9/10), 350-373.
- Amaratunga, D., Kulatunga, U., Liyanage, C., Hui, E. C., & Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A structural equation model approach. *Facilities*, 28(5/6), 306-320.
- Barney, J. B. (1995). Looking inside for competitive advantage. *Academy of Management Perspectives*, 9(4), 49-61.
- Friedman, B., Fuckert, D., Jahrsdoerfer, M., Magness, R., Patterson, E. S., Syed, R., & Zaleski, J. R. (2019). Identifying and Monitoring Respiratory Compromise: Report from the Rules and Algorithms Working Group. *Biomedical instrumentation & technology*, 53(2), 110-123.
- Global Sustainable Tourism Council. (2019). GSTC Industry Criteria for Hotels. Retrieved from <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/>
- Henrique da Rocha Vencato, C., Maffini Gomes, C., Luciane Scherer, F., Marques Kneipp, J., & Schoproni Bichueti, R. (2014). Strategic sustainability management and export performance. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 25(4), 431-445.
- Jackson, D. L. (2001). Sample size and number of parameter estimates in maximum likelihood confirmatory factor analysis: A Monte Carlo investigation. *Structural Equation Modeling*, 8(2), 205-223.
- Jalernvisal, Kerd Siri. (2009). *Appropriate Marketing of Venue for MICE Industry in Thailand*. (Doctoral degree), Maejo University.
- Khan, B. A., & Naeem, H. (2018). The impact of strategic quality orientation on innovation capabilities and sustainable business growth: Empirical evidence from the service sector of Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(8), 1568-1598.

- Kinyua, A. N. (2014). Factors affecting the performance of Small and Medium Enterprises in the Jua kali sector in Nakuru Town, Kenya. *Journal of Business and Management*, 6(1), 5-10.
- Liao, Z. (2016). Temporal cognition, environmental innovation, and the competitive advantage of enterprises. *Journal of cleaner production*, 135, 1045-1053.
- Ministry of Tourism and Sports. (2018). Thailand Tourism Strategic Plan.
Retrieved from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41-54.
- Monday, J. U., Akinola, G. O., Ologbenla, P., & Aladeraji, O. K. (2015). Strategic management and firm performance: A study of selected manufacturing companies in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 7(2), 161-171.
- Nelson, M., & Alexander, K. (2002). *The emergence of supply chain management as a strategic facilities management tool*. Paper presented at the Proceedings of the Euro FM Research Symposium in Facilities Management, The University of Salford, Salford.
- Perrott, B. E. (2015). Building the sustainable organization: an integrated approach. *Journal of Business Strategy*, 36(1), 41-51.
- Searcy, C. (2009). *The role of sustainable development indicators in corporate decision-making*: International Institute for Sustainable Development Winnipeg, MB.
- Social Responsibility Center (2014). *Unlocking the meaning of sustainable development*. Bangkok: The Stock Exchange of Thailand.
- Thailand Convention & Exhibition Bureau. (2016). *MICE Business Plan 2016*.
Retrieved from <https://www.businesseventsthailand.com/th/nc/news-download/news-download/detail/article/936-tceb-unveils-development-strategies-and-action-plans-for-2017/>
- Thailand Convention & Exhibition Bureau. (2019). Thailand MICE Venue Standard 5th Edition Directory 2017-2019 | 2018-2020 | 2019-2021 (Vol. 2019). Bangkok: MICE Capabilities Development Department.

UNWTO. (2016). UNWTO World Tourism Barometer. Retrieved from

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom16_06_november_excerpt.pdf

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2017). *Strategic management and business policy*: pearson.

Xu, X., & Gursoy, D. (2015). A conceptual framework of sustainable hospitality supply chain management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(3), 229-259.



Wacharakorn Mayuree, Ph.D. Student, Management Department, Faculty of Management Science, Silpakorn University This paper submitted in partial fulfillment of dissertation.



Assistant Professor, Kaedsiri Jaroenwisan, Lieutenant, Ph.D. Exhibition and Event Management Department, Faculty of Management Science, Silpakorn University.



Santidhorn Pooripakdee, Ph.D., Lecturer, Hotel Management Department, Faculty of Management Science, Silpakorn University.