

ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและ
สัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอนาม
จังหวัดนครศรีธรรมราช

**Problems and Solutions of MICE Business for Hotels and Resorts
in Khanom, Nakhonsithammarat Province**

กฤษฎดา ปีติกุลตั้ง
อลงกต วัชรสินธุ์
รัชเนตร พงษ์อรุณ

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยดุสิตธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อผู้จัดทำ	นายกฤษดา ปิติกุลตั้ง นายอลงกต วัชรสินธุ์ นางสาวรัชเนตร พงษ์อรุณ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร บัณฑิตวิทยาลัย
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายพรमितร์ กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2553 ถึง 30 พฤษภาคม 2553 ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาจำนวน 5 คนเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ได้ตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย (1) ด้านสถานที่พักแรม ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมนามักพบปัญหาขณะบนชายหาด ปัญหาแมลงวันหรือยุงที่มีจำนวนมาก ปัญหาห้องพักไม่เพียงพอในการรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนา ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน และปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ยังไม่ดี (2) ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม โรงแรมและรีสอร์ทมีจำนวนและขนาดห้องประชุมไม่เพียงพอในการให้บริการ บางโรงแรมมีห้องประชุมที่มี

เสาคันกลาง ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมหรือสัมมนาที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อทำกิจกรรมกลุ่ม (3) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุมหรือสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ แต่มีบางโรงแรมที่ยังไม่มีความทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ (4) ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการบริหารต้นทุนอาหาร ปัญหาความหลากหลายของรายการอาหาร ปัญหาความสะอาดของอาหาร และปัญหาสถานที่สำหรับพักรับประทานอาหารว่างที่ยังไม่เป็นสัดส่วน (5) ด้านบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีพนักงานบริการที่ยังขาดทักษะและพนักงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านการประชุมหรือสัมมนามักมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ผิดพลาด ส่วนอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงนับเป็นปัญหาหลักของธุรกิจเช่นกัน (6) ด้านคมนาคมขนส่ง การเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนาที่ไม่มีรถส่วนตัวมายังอำเภอชนอมค่อนข้างลำบาก เนื่องจากไม่มีระบบการเดินทางสาธารณะ และป้ายบอกทางยังไม่ชัดเจน รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำได้ยากเพราะไม่มีระบบขนส่งภายใน

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในการจัดการประชุมและสัมมนาในระดับชาติและนานาชาติต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนการวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ได้ให้แนวคิดในการศึกษาตลอดมา กราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และมิตรสหายทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ทำให้การวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการ ผู้จัดการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

คุณประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอโน้มบูชาแต่พระคุณบิดามารดา บุพการีและบูรพาจารย์ที่ได้ชี้แนะและวางพื้นฐานการศึกษา จนได้รับความสำเร็จในการศึกษา สมดังความมุ่งหมายทุกประการ

กฤษฎดา ปิติกุลตั้ง
อลงกต วัชรสินธุ์
รัชเนตร พงษ์อรุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีและแนวความคิด.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	41
แนวคิดในการศึกษา.....	41
ผู้ให้ข้อมูล.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท.....	46
ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา.....	55
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการศึกษา.....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท.....	61
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	63

	หน้า
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ชุดที่ 1.....	67
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม ชุดที่ 2.....	72
ประวัติผู้จัดทำ.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547-2551.....	2
1.2 ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547-2551.....	3
1.3 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยว นักทัศนจร และผู้เยี่ยมเยือนที่มาเพื่อ ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547-2550.....	4
1.4 โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมที่เปิดให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา...	5
4.1 จำนวนห้องพักและห้องประชุมของโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม ที่เปิดให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา.....	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เม็ดเงินที่ได้รับนั้นมาจากการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประเทศไทยมีจุดแข็งในด้านการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐที่ทำให้ชาวต่างชาติรู้จักประเทศไทยมากขึ้น รวมทั้งภาคเอกชนทั้งที่เป็นองค์กร สมาคม และที่เป็นกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ร่วมมือกันในการประมูลงานประชุมขนาดใหญ่เข้ามาประชุมในประเทศไทย นอกจากนี้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและของภูมิภาค ทำให้ประเทศไทยเป็นเป้าหมายทางธุรกิจของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ประกอบกับการสร้างและขยายศูนย์แสดงสินค้าที่ได้มาตรฐาน ทำให้การประชุมนานาชาติและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลนานาชาติ ธุรกิจการแสดงสินค้านานาชาติในประเทศไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดทำรายงานการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้ระบุว่าจากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ในช่วงปี 2547-2552 สามารถสร้างรายได้จากธุรกิจไมซีให้กับประเทศไทย 278,000 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับจากรัฐบาลจำนวนทั้งสิ้น 2,573 ล้านบาท คิดเป็นการสร้างรายได้คืนให้กับประเทศ 127 เท่าของการลงทุน นอกจากนี้ในปี 2552 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้ชนะการประมูลและให้การสนับสนุนงานประชุม งานท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล งานประชุมนานาชาติ และงานแสดงสินค้านานาชาติเข้ามาจัดในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 378 งาน คิดเป็นประมาณการรายได้ 7,115 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีงานที่ได้รับการยืนยันไว้ล่วงหน้าที่จะมาจัดในปี 2553-2557 จำนวน 76 งาน คิดเป็นประมาณการรายได้ 5,662 ล้านบาท (กรุงเทพธุรกิจ, 2552)

สำหรับจังหวัดนครศรีธรรมราชความที่เป็นจังหวัดที่มีความน่าสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวหรือเพื่อการประชุมและสัมมนาเนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งทั้งในเชิงศิลปวัฒนธรรมและเชิงท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามไม่ว่าจะเป็นวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ศูนย์OTOP ศาลหลักเมือง หมู่บ้านคีรีวงค์ พิพิธภัณฑ์ พระพุทธสิงหิงค์ อ่าวขนอม แหลมตะลุมพุก พระวิหารสูง อุทยานแห่งชาติเขาหลวง อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง น้ำตกพรหมโลก น้ำตกกรุงชิง เป็นต้น การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งแต่ ปี 2547-2550

มีการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี และที่เด่นชัดคือปี 2550 เพิ่มขึ้นกว่าปี 2549 ถึงร้อยละ 20.48 ในด้านระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยประมาณ 2 วัน โดยมีการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวันในปี 2550 ประมาณ 1,366 บาท รายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยภายในจังหวัดนครศรีธรรมราชของปี 2550 เป็นเงินทั้งสิ้น 4,283.86 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 31.05 แต่ในปี 2551 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราลดลงร้อยละ 31.25 เนื่องจากฝนตกหนักติดต่อกันทำให้เกิดน้ำป่าไหลหลากเป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยว (ตารางที่ 1.1) ในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี 2550 ลดลงร้อยละ 5.01 จากปี 2549 ด้านระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวประมาณ 2 วัน มีค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคนต่อวันประมาณ 1,730 บาท และมีรายได้รวม 86.46 ล้านบาท แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปี 2550 จะมีจำนวนลดลงจากปี 2549 แต่รายได้รวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.03 และปี 2551 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 38.53 เนื่องจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลสงกรานต์และประเพณีเดือนสิบ (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.1

ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547-2551

ปี	ชาวไทย						
	นักท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย		รายได้	
	จำนวน	การเปลี่ยนแปลง	ระยะเวลาพำนัก	/คน/วัน	การเปลี่ยนแปลง	จำนวน	การเปลี่ยนแปลง
	(คน)	(เพิ่ม/ลด,%)	(วัน)	(บาท)	(เพิ่ม/ลด,%)	(ล้านบาท)	(เพิ่ม/ลด,%)
2547	1,190,161	6.59	2.05	1,311	0.23	2,839.88	8.52
2548	1,204,874	1.24	2.08	1,311	0.02	2,850.52	0.37
2549	1,335,169	10.81	2.18	1,308	0.28	3,268.94	14.68
2550	1,608,615	20.48	2.35	1,366	4.42	4,283.86	31.05

ตารางที่ 1.2

ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547- 2551

ปี	ชาวต่างประเทศ						
	นักท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย		รายได้	
	จำนวน	การเปลี่ยนแปลง	ระยะเวลา	/คน/วัน	การเปลี่ยนแปลง	จำนวน	การเปลี่ยนแปลง
	(คน)	(เพิ่ม/ลด,%)	(วัน)	(บาท)	(เพิ่ม/ลด,%)	(ล้านบาท)	(เพิ่ม/ลด,%)
2547	29,652	55.89	1.89	1,553	15.00	82.22	38.30
2548	28,522	3.81	1.69	1,660	6.91	71.77	12.71
2549	32,037	12.32	1.74	1,707	2.82	83.92	16.93
2550	30,431	5.01	1.89	1,730	1.38	86.46	3.03

ที่มา: www.tat.or.th

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้เยี่ยมชมคนไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูงคือ กระแสสุขภาพจิตที่สืบเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี 2549 ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศาสนาและการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประกอบกับมีการกระตุ้นช่วง Low Season (เมษายน-กันยายน) โดยจัดการวางนักท่องเที่ยวเส้นทางตามรอยขุนพันธรักษ์ราชเดช รวมทั้งสักการะตามวัดต่าง ๆ ในจังหวัด โดยจัดเส้นทางเชื่อมโยงไปจังหวัดใกล้เคียง อาทิ สุราษฎร์ธานี ชุมพร พัทลุง ส่งผลให้คนไทยที่นิยมการท่องเที่ยวเชิงศาสนา มีอัตราการเติบโตสูงมาก จากอัตราการเข้าพักแรม โดยเฉพาะวันที่มีพิธีทางศาสนา ห้องพักจะเต็มจากปกติที่มีเข้าพัก 50-60% ส่งผลให้เศรษฐกิจของจังหวัดนครศรีธรรมราชเฟื่องฟูมาก นอกจากนี้แล้วยังมีการเปิดเที่ยวบินและการเพิ่มเที่ยวบิน อาทิ การเปิดเที่ยวบินของสายการบิน Air Asia และ One-Two-Go สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ยังคงมาจากมาเลเซียมากที่สุด โดยชาวมาเลเซียที่นับถือศาสนาพุทธ นิยมพาลูกหลานมาบวชที่วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร แต่เนื่องจากปัญหาความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ชายแดนส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยวในพื้นที่นครศรีธรรมราชและส่งผลให้จำนวนการเดินทางท่องเที่ยวของชาวต่างชาติลดลง สำหรับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวของผู้มาเยี่ยมชมคนไทย พบว่าส่วนใหญ่ยังคงเป็นการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาคเดียวกันมากที่สุด รองลงมาคือ ภาคตะวันออก เป็นการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มที่ทำงาน ครอบครัว กลุ่มเพื่อน โดยใช้รถส่วนตัวมากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มประชุมและสัมมนา จัดเป็นตลาดที่มาแรงและมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นที่สามารถช่วยเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้คึกคักยิ่งขึ้น

เมื่อกล่าวถึงธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาที่เป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มสูงขึ้นของจังหวัดนครศรีธรรมราช จากสถิติพบว่าผู้ที่เดินทางมาเพื่อประชุมและสัมมนาของ

จังหวัดนครศรีธรรมราชจากปี 2548-2549 มีอัตราการเพิ่มขึ้นทั้งนักท่องเที่ยว นักทัศนอาจร และผู้เยี่ยมเยือนที่มาเพื่อประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หากพิจารณาเป็นรายกลุ่ม เปรียบเทียบระหว่างปี 2550 กับ 2549 กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศรวมมีจำนวนเพิ่มขึ้น 555,639 คน กลุ่มนักทัศนอาจรทั้งชาวไทยและต่างประเทศรวมมีจำนวนเพิ่มขึ้น 79,195 คน และผู้เยี่ยมเยือนทั้งชาวไทยและต่างประเทศรวมมีจำนวนเพิ่มขึ้น 634,834 คน (ตารางที่ 1.3) ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นกลุ่มประชุมสัมมนาขนาดกลางจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง

ตารางที่ 1.3

แสดงจำนวนนักท่องเที่ยว นักทัศนอาจร และผู้เยี่ยมเยือนที่มาเพื่อประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2547-2550

	นักท่องเที่ยว (คน)			นักทัศนอาจร (คน)			ผู้เยี่ยมเยือน (คน)		
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	ไทย	ต่างประเทศ	รวม
2547	656,507	21,910	678,417	208,573	4,903	213,476	865,080	26,813	891,893
2548	55,613	423	56,036	14,741	43	14,784	70,354	466	70,820
2549	121,522	127	121,649	34,734	101	34,835	156,256	228	156,484
2550	672,144	5,144	677,288	112,840	1,190	114,030	784,984	6,334	791,318

ที่มา: www.tat.or.th

สถานที่ที่ใช้รองรับกลุ่มประชุมและสัมมนาคือโรงแรมและรีสอร์ทที่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี 2549 ห้องพักทั้งหมดมีจำนวน 2,599 ห้อง และในปี 2550 มีการขยายจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นเป็น 2,700 ห้อง โดยเป็นการขยายขยายจำนวนห้องพักในกลุ่มที่ราคาไม่เกิน 1,000 บาท มากที่สุด โรงแรมในอำเภอเมืองที่มีความพร้อมให้บริการจัดประชุมและสัมมนาหลัก ๆ คือ โรงแรมทวินโลตัส เนื่องจากเป็นโรงแรมที่มีห้องพักมากที่สุดในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวน 408 ห้อง และห้องประชุมสามารถรองรับได้ 1,800 คน ราคาประมาณ 1,300-5,000 บาทต่อคืน ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้ ผู้ที่เข้าร่วมประชุมได้ท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยส่วนใหญ่ผู้มาประชุมและสัมมนาต้องการที่จะมาท่องเที่ยวและพักผ่อนด้วย หากผู้เข้าประชุมต้องการท่องเที่ยวก็ต้องเดินทางออกนอกอำเภอเมือง ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในการเดินทางด้วยมีเวลาที่จำกัด จึงทำให้กลุ่มลูกค้าขนาดกลางและขนาดเล็กหันมาสนใจใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาที่โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอมแทน เพราะโรงแรมและรีสอร์ทของอำเภอชนอมมีจุดเด่นคือ หาดชนอมที่เป็นชายฝั่งทะเลที่สวยงามยาวติดต่อกัน สภาพแวดล้อมและ

ทัศนียภาพที่มีความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์ หาดทรายขาวสะอาด มีสวนมะพร้าวโดยรอบ สถานที่เงียบสงบ อีกทั้งมีหมู่บ้านชาวประมงและร้านอาหารทะเลสด ล่องเรือชมปลาโลมาสีชมพู มีบ่อน้ำจืดกลางทะเล และมีความพร้อมในการให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา

ตารางที่ 1.4

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมที่เปิดให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา มีดังนี้

รายชื่อ	จำนวน ห้องพัก	จำนวน ห้องประชุม	ความจุ/ท่าน
โรงแรม			
โรงแรมสุภารอยัลบีช (Supar Royal Beach Hotel)	90	3	50/70/130
โรงแรมขนอมโกลด์บีช (Khanom Golden Beach Hotel)	55	4	25/25/50/200
รีสอร์ท			
ทาลคูบีชรีสอร์ท (Talkoo Beach Resort)	75	1	80
อลงกตรีสอร์ท (Alongkot Resort)	69	2	80/100
ระเบียงทรายรีสอร์ท (Rabiang Sai Resort)	52	1	180
ราชาคีรี รีสอร์ทแอนด์สปา (Racha Kiri Resort & Spa)	33	1	150
ตันธาร รีสอร์ทแอนด์สปา (Tontarn Resort & Spa)	30	1	100
อนาวิลล่าตั้งเกียรีสอร์ท (Anavilla Tangke Resort)	26	2	30/150
สุชาดาวิลล่า (Suchada Villa)	10	1	150

ที่มา: ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

แต่เนื่องจากอำเภอขนอม ซึ่งเป็นดินแดนส่วนหนึ่งของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความห่างไกลจากศูนย์กลางของจังหวัดประมาณ 100 กิโลเมตร ถือได้ว่าเป็นดินแดนที่ถูกลืมนิ่ง ทั้งที่อำเภอขนอมเป็นประตูของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากอำเภออื่น ๆ เพราะอำเภอขนอมมีทะเลที่ราบรื่น สงบเงียบเป็นธรรมชาติตลอดปี และมีความปลอดภัย แต่จุดอ่อนที่พบของอำเภอขนอม มีดังนี้ 1) เป็นพื้นที่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานครหรือแม้แต่ที่ตั้งของตัวจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) สภาพภายในอำเภอมีเส้นทางคมนาคมที่ไม่สะดวก 3) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่ดีพอ 4) สินค้าพื้นเมือง (OTOP) ขาดความเป็นเอกลักษณ์ 5) ขาดกลยุทธ์ทางการตลาดในการดึงดูดนักท่องเที่ยว และ 6) ขาดการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ไม่ดีและไม่เด่นชัดพอ (ประทีป ชุมพล, 2548)

จากเดิมที่ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชจะมุ่งเป้าไปที่กลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน และที่มีการสร้างห้องประชุมก็เพื่อมีไว้รองรับกลุ่มผู้ประชุมที่มีขนาดเล็กเท่านั้น แต่

เนื่องจากจุดอ่อนของอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่กล่าวข้างต้นจึงส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช หันมาเน้นรายได้จากการจัดประชุมและสัมมนาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม (ตารางที่ 1.4) จึงสร้างห้องประชุมกันเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มผู้ประชุมขนาดกลางจนถึงขนาดเล็ก ตั้งแต่ความจุ 20-250 คนต่อห้องประชุมและมีการทำการตลาดที่เน้นกลุ่มประชุมและสัมมนาในขนาดกลางและขนาดเล็กโดยเฉพาะ แม้กระนั้นก็ตามลูกค้าที่มาใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ก็ยังมีจำนวนที่ไม่สูงมากนักและส่วนใหญ่ยังเป็นผู้ที่มาจากพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียงเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเสนอแนะให้โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมสามารถแข่งขันและเป็นที่ยอมรับกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2) เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งศึกษาปัญหาด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง

ขอบเขตประชากร เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทของอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม ถึง 30 พฤษภาคม 2553

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและ

สัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชมีนิยามของคำดังต่อไปนี้

1) ปัญญา หมายถึง สิ่งหรือเหตุที่มาขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือเป็นข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกิจการ

2) ผู้เยี่ยมเยือน หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดนั้น โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำและไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนา หรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น

3) นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดนั้น โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงาน ประจำและไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น ทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

4) นักทัศนาจร หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักอาศัยของตนเอง ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวในระยะเวลานั้น ๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง

5) สถานที่พักรวม หมายถึง สถานที่จัดงานที่มีปัจจัยอำนวยความสะดวกและดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุม เช่นเดินทางมาถึงง่าย ห้องพักรวมเพียงพอ มีความพร้อมในด้านห้องประชุม มีทักษะในการจัดประชุม มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่มีความปลอดภัย

6) สถานที่จัดประชุม หมายถึง สถานที่ที่ใช้อุปกรณ์จัดประชุม ประกอบไปด้วยห้องประชุม ระบบภาพแสงและเสียง มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการความสะดวกอื่น ๆ และมีบุคลากรที่มีความรู้

7) เทคโนโลยีและอุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการประชุมไม่ว่าจะเป็นเครื่องฉายภาพ เครื่องเสียง ไมโครโฟน ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานและเหมาะสมกับขนาดของห้องประชุมและจำนวนของผู้เข้าร่วมประชุม

8) การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดอย่างพิถีพิถัน สวยงาม มีคุณค่าทางโภชนาการหรือเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพของผู้เข้าร่วมประชุม สะอาดและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

9) บุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมเป็นอย่างดี เข้าใจขั้นตอนของการประชุมและความต้องการของผู้จัดประชุม และเป็นผู้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายเทคนิคเสียง แสง สี ฝ่ายบัญชี ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

10) การคมนาคมขนส่ง หมายถึง การมียานพาหนะช่วยขนส่งผู้เข้าร่วมประชุมไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น ระหว่างสนามบินมายังที่พัก ระหว่างที่พักมายังสถานที่จัดประชุม หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเที่ยวและเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) การศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

2) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจการประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและประเภทของธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา (MICE)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางด้านธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา
- 2.3 ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจการจัดประชุม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและประเภทของธุรกิจการจัดประชุม/สัมมนา (MICE)

2.1.1 ความหมายของการประชุมและสัมมนา

MICE หมายถึง ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดงานแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (Meeting, Incentive Travel, Convention and Exhibition) ประกอบด้วยธุรกิจหลัก 4 กลุ่ม ที่มีทั้งความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันและกัน แต่ยังคงมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้อธิบายไว้ ดังนี้

- **M = Meeting**

หมายถึงการประชุมของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร โดยการประชุมมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแล้วสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

- Association Meeting เป็นการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยทั่วไปจะมีการประชุม 4-5 วันและมีการจัดสัมมนากลุ่มย่อย ใช้เวลาเตรียมงานอย่างน้อย 1 ปี (Asian Association Convention and Visitor Bureaus: AACVB อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

- Corporate Meeting เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคลที่มาจากองค์กรเดียวกันหรือเครือเดียวกันซึ่งมาจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก จัดโดยบริษัททำให้สามารถเลือกสถานที่จัดได้โดยไม่ต้องสอบถามจากสมาชิก และไม่ต้องมีการประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากเป็นการประชุมของบริษัทเท่านั้น ใช้เวลาในการเตรียมงานน้อยกว่า Association Meeting คือใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี และมีขนาดงานเล็กกว่า Association Meeting (Asian Association Convention and Visitor Bureaus: AACVB อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

- Government Meeting เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคล หรือ ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจมาจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก เป็นการจัดโดยหน่วยงานราชการซึ่งสามารถเลือกสถานที่จัดได้โดยไม่ต้องสอบถามจากสมาชิก

- **I = Incentive Travel**

หมายถึง การจัดหาเที่ยวเพื่อให้เป็นรางวัลแก่พนักงานหรือบุคคลที่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ โดยบริษัทผู้ให้รางวัลจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าว การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลอาจแอบแฝงมาในลักษณะของการจัด Corporate Meeting ซึ่งมักจะเกิดกับประเทศลูกค้าที่เข้มงวดในการเก็บภาษีรายได้ เช่น ประเทศในแถบยุโรป ซึ่งหากระบุว่าเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแล้ว ผู้ได้รับรางวัลจะถูกประเมินภาษีทันที ดังนั้นบริษัทผู้ให้รางวัลจึงจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลดังกล่าวมาในรูปของการประชุมที่เน้นการท่องเที่ยวมากกว่าการประชุม

- **C = Convention**

หมายถึง การประชุมของกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสาขาอาชีพเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยทั่วไปงานเหล่านี้ต้องใช้เวลาเตรียมการไม่น้อยกว่า 2 ปีและส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยสมาคมระดับนานาชาติ ซึ่งรูปแบบการจัดแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- การจัดหมุนเวียนตามประเทศสมาชิก โดยมากใช้วิธีการเวียนตามตัวอักษรและตามภูมิภาค

- การประมูลเพื่อเป็นประเทศเจ้าภาพในการจัดงาน ประเทศสมาชิกที่ต้องการเป็นเจ้าภาพจะจัดส่งตัวแทนของสมาคมเข้าร่วมประมูล ซึ่งในกรณีของการประมูลนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน เนื่องจากมีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงและระยะเวลาเตรียมงานนาน

- **E = Exhibition**

หมายถึง งานแสดงสินค้าหรือบริการเพื่อขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเปิดให้ผู้เข้าชมทั่วไปได้เข้าร่วมงานด้วย ในงานแสดงสินค้าอาจมีการประชุมในหัวข้อเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกับหัวข้อการแสดงสินค้า แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- Trade Show เป็นการแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ
- Consumer Show เป็นการแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค

รศพร จันทรสว่าง (2546, หน้า 10) ได้สรุปความหมายของ การประชุม ไว้ว่าเป็นการที่บุคคลมารวมตัวกัน เพื่อพบปะสังสรรค์โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ตามเวลาและสถานที่ซึ่งมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปความหมายของการประชุม ครอบคลุมขอบเขตที่กว้างขึ้น จากการพบปะ พูดคุยระหว่างคนสองคน ได้ขยายขนาด

จำนวนมากขึ้น จนกระทั่งปัจจุบันการประชุมขนาดใหญ่ระดับนานาชาติ ซึ่งอาจมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมถึงหลักหมื่น

การประชุม (Meeting) หมายถึง การรวมกันของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ทางสังคมและธุรกิจร่วมกัน สำหรับการประชุมที่มีขนาดเล็ก จะเป็นการประชุมของผู้บริหารที่ต้องการหารือกันทางธุรกิจ ซึ่งจัดในห้องประชุมคณะกรรมการ หากเป็นการประชุมขนาดใหญ่ มีผู้ใช้คำเรียกที่แตกต่างกันไปตามความนิยม เช่น Convention Congress หรือ Conference ซึ่งทั้งสามคำนี้หมายถึงการประชุมใหญ่ระดับประเทศหรือระดับนานาชาติทั้งสิ้น แต่คำว่า Convention นิยมใช้ในสหรัฐอเมริกา คำว่า Congress นิยมใช้ในกลุ่มประเทศยุโรป และประเทศในเครือสหราชอาณาจักร โดยทั่วไปจะเชื่อมโยงกับการประชุมทางการเมือง โดยเฉพาะการประชุมที่เป็นทางการ การประชุมใหญ่ การประชุมสมัชชาต่าง ๆ และสาเหตุที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำนี้เนื่องจาก คำว่า Congress หมายถึงรัฐสภาอเมริกัน ดังนั้นจึงนิยมใช้คำว่า Convention แทน ส่วนคำว่า Conference มีลักษณะเป็นการประชุมขนาดใหญ่ มีระยะเวลาการประชุมหลายวัน มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนร้อยถึงพันคน กิจกรรมระหว่างการประชุมมีหลากหลาย เช่น กิจกรรมทางสังคม นิทรรศการ การแสดง เป็นต้น

การสัมมนา (Seminar) หมายถึง การประชุมของผู้ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือน ๆ กัน มาร่วมกันแสดงความคิดเห็น และหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ปกติจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อน แล้วจึงแบ่งกลุ่มย่อย จากนั้นนำผลการอภิปรายของข้อสรุปของกลุ่มย่อยเสนอต่อที่ประชุม เพื่อรวบรวมเป็นข้อสรุปของที่ประชุมใหญ่ (ปาน กิมปี และกรรณิการ์ แยม์เกสร อ้างถึงใน ราชพร จันท์สว่าง, 2546)

2.1.2 ประเภทของธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา

การประชุมเป็นเครื่องมือหรือเทคนิคสำหรับการสื่อสารอย่างหนึ่ง ซึ่งมีทั้งรูปแบบของการประชุมที่เป็นทางการ (Formal Meeting) และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal Meeting)

การประชุมที่เป็นทางการ เป็นการประชุมที่เป็นแบบแผน เป็นทางการ หรือพิธีการ มีการเตรียมการประชุมล่วงหน้า โดยกำหนดวาระ รายละเอียด ข้อมูล และประเด็นของการพิจารณาค่อนข้างชัดเจน มีการจัดทำรายงานการประชุมตามมติหรือตามที่ที่ประชุมกำหนด หรือมอบหมายวิธีการดำเนินการประชุมจะมีระเบียบแบบแผนค่อนข้างแน่นอนชัดเจน ทั้งการดำเนินการ วิธีการอภิปราย วิธีการพุดจาในที่ประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอข้อมูล รายละเอียดประกอบการประชุม (อุทัย บุญประเสริฐ อ้างถึงใน ราชพร จันท์สว่าง, 2546)

ส่วนการประชุมไม่เป็นทางการ เป็นการประชุมหารือกัน การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ไม่เป็นทางการเป็นรูปแบบง่าย ๆ ไม่มีพิธีรีตองมากนัก เหมือนกับตอนช่วงเช้าที่ชาวบ้านมาดื่มกาแฟที่ร้าน และพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เรียกว่า “สภากาแฟ” หรือหารือกันในกลุ่มของชาวบ้านในหมู่บ้านของพนักงานในบริษัทของเจ้าหน้าที่ในสถานราชการ เป็นต้น (ปาน กิมปี และกรรณิการ์ แย้มเกษร อ้างถึงใน รชพร จันทรสว่าง, 2546)

ปัจจุบันการประชุมได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วตามความเจริญเติบโตของเทคโนโลยีและการขนส่ง การประชุมระหว่างประเทศจึงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้สะดวกและง่ายขึ้นประกอบกับการประชุมเป็นเครื่องมือการสื่อสารวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้จัดให้มีการประชุมในรูปแบบที่หลากหลายและต่างระดับ

การแบ่งประเภทการประชุมระดับนานาชาติ การประชุมระดับนานาชาติ มีขอบเขตกว้างและค่อนข้างคลุมเครือในบางครั้ง ในที่นี้จึงแบ่งประเภทการประชุมตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้ (รชพร จันทรสว่าง, 2546)

1) การแบ่งตามเกณฑ์ผู้เข้าร่วมประชุม การประชุมนานาชาติเป็นระดับการประชุมที่มีผลทางด้านเศรษฐกิจประเภทหนึ่ง สมาคมส่งเสริมการประชุมระหว่างประเทศ (ICCA) ให้นิยามคำว่า การประชุมนานาชาติ หมายถึงการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมการประชุม 100 คนขึ้นไป และมีการผลัดเปลี่ยนประเทศเจ้าภาพมากกว่า 4 ประเทศขึ้นไป

จากคำจำกัดความดังกล่าวมีผลทำให้เกิดมีเกณฑ์การแบ่งประเภทของการประชุมนานาชาติ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ถาวรในต่างประเทศเดินทางมาร่วมประชุมในประเทศใดประเทศหนึ่ง สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1) International Meeting เป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากทวีปต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ทวีปขึ้นไป

1.2) Regional Meeting เป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากประเทศต่าง ๆ ในทวีปเดียวกัน ตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป

1.3) National Offshore Meeting เป็นการประชุมระดับชาติที่ผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากประเทศใดประเทศหนึ่งเพียงประเทศเดียว มาประชุมร่วมกันหรือมาประชุมร่วมกับประเทศเจ้าภาพ

2) การแบ่งตามลักษณะของการประชุม การแบ่งประเภทของการประชุมจึงมีหลายลักษณะสำหรับธุรกิจการจัดประชุมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ MICE (Meeting Incentive Convention Exhibition) จะเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับการประชุม 2 ตัว คือ อักษร “M” (Meeting) เป็นการประชุมของกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์การที่จัดประชุม ในฐานะผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น หรือตัวแทนจากสาขา และอักษร “C” (Convention) เป็นการประชุมขนาดใหญ่ที่ผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีทั้งระดับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ที่เป็นสมาชิกทั่วไปขององค์การ หรือ

บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในหัวข้อของการประชุม โดยทั้งสองลักษณะอาจมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1) Association Meeting มีลักษณะของการจัดประชุม คือ

- การประชุมประจำปี (Annual Convention and Exposition)
- การประชุมคณะกรรมการบริหาร (Board and Committee Meetings)
- การสัมมนาและประชุมปฏิบัติการ (Seminars and Workshops)
- การประชุมในหัวข้อพิเศษ (Issue Briefing)
- การหารายได้เพื่อเข้ากองทุน (Fund-raiser)
- การจัดนิทรรศการ (Exhibition)
- การประชุมอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ (Professional/Technical Meeting)

2.2) Corporate Meeting มีลักษณะของการจัดประชุม คือ

- การประชุมระดับผู้บริหาร (Management Meetings)
- การประชุมเพื่อการเรียนรู้ (Training Seminars)
- การประชุมของฝ่ายขาย (Sales Meetings)
- การประชุมเพื่อแนะนำสินค้าใหม่ (New Product Introduction)
- การประชุมอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ (Professional/Technical Meetings)
- การประชุมและท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Trips/ Meetings)
- การประชุมสำหรับผู้ถือหุ้น (Stockholder Meetings)

2.3) Government Meetings เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคล หรือผู้แทนจากหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจมาจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก เป็นการจัดโดยหน่วยงานราชการซึ่งสามารถเลือกสถานที่จัดได้โดยไม่ต้องสอบถามจากสมาชิก

3) การแบ่งตามลักษณะการตลาด (Philip Kotler, John Bowen and James Makens อ้างถึงใน รชพร จันทรสว่าง, 2546) ได้แบ่งส่วนแบ่งทางการตลาด (The Group Markets Segments) ของกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ (Group Business Market) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

3.1) กลุ่มการจัดประชุม (Convention) เป็นการประชุมใหญ่ที่จัดเป็นประจำทุกปีโดยสมาคม ซึ่งประกอบด้วยการประชุมกรรมการ (Committee Meetings) หรือกลุ่มผู้ที่มีความสนใจพิเศษ โดยส่วนหนึ่งของการประชุมลักษณะนี้อาจมีการจัดแสดงสินค้า

3.2) กลุ่มสมาคมที่จัดประชุม (Association Meetings) เป็นกลุ่มที่มีสมาคมเป็นผู้สนับสนุน มีหลายประเภท ได้แก่ กลุ่มศาสนา กลุ่มที่มีความสนใจพิเศษ กลุ่มการศึกษา กลุ่มคณะกรรมการ (Board Meetings)

3.3) กลุ่มองค์การธุรกิจที่จัดประชุม (Corporate Meetings) เป็นการประชุมของพนักงานบริษัทที่เน้นการค้าหรือวัตถุประสงค์ของบริษัท

3.4) กลุ่มการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) บางครั้งเป็นกิจกรรมย่อยที่มากับกลุ่มของผู้เข้าร่วมประชุมแบบ Corporate Meeting

3.5) กลุ่มอื่น ๆ เป็นกลุ่มซึ่งประกอบไปด้วย สมาชิกที่มีลักษณะเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสังคม (Social) กลุ่มทหาร (Military) กลุ่มการศึกษา (Education) กลุ่มศาสนา (Religious) และกลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Fraternal)

จากรายละเอียดการจำแนกประเภทการจัดการประชุมจะเห็นว่า สามารถจำแนกได้หลายประเภทตามจุดยืน มุมมอง ลักษณะ และวัตถุประสงค์ของการจัดการประชุม ผู้ต้องการจัดประชุม และกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมที่แตกต่างกันหลากหลาย การจัดประชุมให้ประสบความสำเร็จได้นั้นผู้จัดการประชุม จำเป็นต้องทราบและตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางด้านธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกจุดหมายเพื่อจัดประชุม

การจัดประชุมนานาชาติแต่ละครั้งผู้จัดงานต้องคัดเลือกสถานที่จัดงานที่มีปัจจัยอำนวยความสะดวกและดึงดูดความสนใจของผู้เข้าประชุม เพราะแม้ว่าโปรแกรมการประชุมจะน่าสนใจเพียงใด แต่หากสถานที่จัดการประชุมขาดปัจจัยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม หรือมีสถานการณ์ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมประชุม การประชุมนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้

ปัจจัยในการเลือกจุดหมายเพื่อจัดประชุม จึงต้องประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง โรงแรมที่พัก สถานที่จัดประชุม ทักษะในการจัดการ และความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว รชพร จันท์สว่าง (2546, หน้า 34-36) ได้กล่าวตามรายละเอียด ไว้ดังนี้

1) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง

การเดินทาง (Accessibility) เป็นเรื่องที่สำคัญของการจัดประชุม โดยเฉพาะการประชุมในระดับสากล เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมต้องเดินทางไกลมาจากต่างประเทศหรือต่างภูมิภาค ดังนั้นความสะดวกสบายในการเดินทางมาถึงที่หมายจึงเป็นเรื่องที่ผู้จัดงานควรคำนึงการเดินทางที่ลำบาก เช่น การต้องเปลี่ยนพาหนะหลายครั้งจะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดการสับสน และอาจเพิ่มภาระการจัดการ หรือสร้างปัญหาแก่ผู้ประชุมมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการประชุมนานาชาติมักนิยมจัดขึ้นตามเมืองที่มีสนามบินนานาชาติตั้งอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินนานาชาติที่มีเที่ยวบินจำนวนมาก รวมทั้งต้องคำนึงถึงระบบขนส่งระยะใกล้ เช่น ระบบขนส่งมวลชนและปัญหาจราจรด้วย

2) โรงแรมที่พัก

การประชุมที่มีระยะเวลามากกว่าหนึ่งวันขึ้นไป จำเป็นต้องมีการจัดเตรียมที่พัก สำหรับผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อความสะดวกของผู้เข้าร่วมประชุม โดยเฉพาะสำหรับการประชุมนานาชาติ แต่หากการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก บางครั้งการจัดให้ผู้เข้าร่วมประชุมพักในโรงแรมเดียวกันอาจไม่เพียงพอ ดังนั้นต้องมีการจัดเตรียมโรงแรมไว้หลายแห่ง รวมถึงต้องคำนึงถึงงบประมาณเรื่องค่าที่พักของผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งผู้จัดการประชุมควรต้องประสานงานระหว่างโรงแรมในพื้นที่ที่อยู่ในบริเวณใกล้กับสถานที่จัดประชุม เพื่อความสะดวกในการเดินทางระหว่างที่พักไปยังสถานที่จัดประชุม

3) สถานที่จัดประชุม

สถานที่สำหรับการจัดประชุม (Venue) มีหลายลักษณะ ปัจจุบันนิยมสร้างศูนย์ประชุมเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรประจำศูนย์ประชุม พื้นที่จะถูกสร้างขึ้นเพื่อรองรับการประชุมขนาดใหญ่ ระดับนานาชาติ ห้องประชุมสามารถปรับขนาดได้เพื่อความเหมาะสมในการใช้สอย มีโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้งานสบาย มีระบบแสงและระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่เหมาะสม มีจำนวนห้องอาหาร และสุขาที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของผู้จัด มีอุปกรณ์ในการนำเสนอที่ทันสมัย

4) ทักษะในการจัดการประชุม

สำหรับการประชุมนานาชาติ ทักษะในการจัดการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากกิจกรรมนี้ประกอบด้วยกระบวนการที่มีความสำคัญต่อเนื่องกัน และการประสานความร่วมมือกันระหว่างหลายฝ่าย ตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผนไปจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการของการประชุม ดังนั้น ความรู้ ความเข้าใจ ความชัดเจน ในเป้าหมาย กระบวนการ และพื้นฐานทั่วไป รวมทั้งลักษณะเฉพาะของผู้เข้าร่วมประชุม จึงมีความสำคัญต่อการกำหนดรูปแบบ การกำหนดบรรยากาศ การบริหารบุคลากร การวางแผนดำเนินการ การกำหนดและการจัดเวลา การจัดการด้านการลงทะเบียน การเข้าที่พัก การเตรียมเอกสารประกอบ พิธีการเปิดการประชุม การจัดเตรียมสถานที่ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อม การเตรียมอุปกรณ์ในการนำเสนอ การควบคุมสภาพแสงและเสียง การจัดการด้านอาหารเครื่องดื่ม การจัดงานเลี้ยงต้อนรับ จนกระทั่งการเลี้ยงอำลาก่อนวันปิดการประชุมอย่างเป็นทางการ รวมถึงการจัดการด้านอื่น ๆ ที่ต้องอาศัยการจัดการที่สมบูรณ์แบบและแม่นยำ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมืออาชีพ

5) ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว

การเลือกจุดหมายในการจัดประชุมจะต้องคำนึงถึงความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่จะหาเวลาพักผ่อนในช่วงก่อนและหลังการเข้าร่วมประชุม ดังนั้นความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ดึงดูดความสนใจของผู้เข้ามาประชุมที่จะเดินทางท่องเที่ยว บางครั้งผู้เข้าร่วมประชุมมีผู้ติดตามร่วมเดินทางมาด้วย แต่ไม่ได้เข้าร่วมในการประชุม ผู้จัดประชุมจึงต้องจัดเตรียมกิจกรรมไว้ เพื่อรองรับความต้องการในส่วนนี้ด้วย

นอกจากปัจจัยหลักดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่ควรคำนึงถึงในการเลือกสถานที่เพื่อจัดงานประชุมระดับนานาชาติ ดังนี้ (ราชพร จันทรสว่าง, 2546)

- โครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ระบบสาธารณสุข แสง เสียง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

- การรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมประชุม มักจะเป็นบุคคลสำคัญ ที่มีอำนาจและชื่อเสียงหากเกิดปัญหาการทำร้ายร่างกาย หรืออุบัติเหตุขึ้น จะมีผลกระทบใหญ่โตตามมา

- การลดข้อจำกัดพิธีการเข้าเมือง

- การลดข้อจำกัดศุลกากรเรื่องการนำสินค้าหรือสิ่งของเข้าเพื่อร่วมงานประชุม

- การเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสาร ภาษาหลักหรือภาษารองที่เลือกใช้ในการประชุม ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพราะมีผลกระทบหลายด้าน นอกเหนือจากความเข้าใจในการสื่อความหมาย ยังเกี่ยวพันไปถึงความภูมิใจในตนเอง ปัญหาทางการเมือง ศักดิ์ศรีของประเทศ รวมถึงการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อการรองรับการแปลความด้วย

- การตั้งราคาที่เหมาะสมเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการครองชีพในประเทศผู้จัด บางครั้งเป็นอุปสรรคในการเลือกสถานที่จัดการประชุม เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป

- ความรู้พื้นฐานในท้องถิ่นที่ดำเนินการจัดประชุม รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นคนต่างชาติ ต่างภาษา เช่นในเรื่องการบอกกล่าวชี้แจงถึงประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญ ข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ และการแลกเปลี่ยนเงินตรา

- ทัศนคติไมตรีของคนในท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความเข้าใจซึ่งกันและกันจะเกิดขึ้นได้โดยเริ่มต้นจาก นิสัย ท่าที ต่อคนแปลกหน้า หากมีพื้นฐานที่ดี ย่อมสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมประชุมเป็นอย่างยิ่ง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสถานที่สำหรับการจัดประชุม

สถานที่สำหรับการจัดประชุมเป็นที่ที่ผู้รองรับกิจกรรมการประชุม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ มีผลต่อความสำเร็จของการจัดประชุม และช่วยดึงดูดให้มีผู้สนใจมาเข้าร่วมประชุมมากขึ้น ส่วนองค์ประกอบที่สำคัญของสถานที่จัดประชุมประกอบด้วยความพร้อมทางด้านห้องประชุม ระบบภาพแสงและเสียง ห้องผู้จัดการประชุม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการความสะดวกอื่น ๆ และบุคลากร (ธิดา สิริสิงห์, 2546, หน้า 34)

สถานที่จัดประชุมที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดประชุม องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับสถานที่จัดประชุมมี 6 ประการ กล่าวไว้ดังนี้ (ธิดา สิริสิงห์, 2546, หน้า 39-47)

1) ห้องประชุม

ห้องประชุมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับการประชุม ห้องประชุมควรมีขนาดและจำนวนที่เหมาะสมสำหรับจำนวนผู้เข้าประชุมและกิจกรรมของการประชุม ห้องประชุมโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ห้องประชุมใหญ่และห้องประชุมย่อย

1.1) ห้องประชุมใหญ่ (Plenary Hall) เป็นห้องประชุมที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดของการประชุมได้ (Plenary Session) ซึ่งนิยมใช้สำหรับการประชุมผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดในการทำพิธีเปิด พิธีปิด และการประชุมในหัวข้อสำคัญ ๆ ของการประชุมโดยมีวิทยากรซึ่งถือเป็นจุดเด่นของงาน หรือในหัวข้อที่สำคัญสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และรูปแบบของการจัดประชุมหลักในการพิจารณาห้องประชุมใหญ่

1.1.1) ขนาดของห้องประชุม ห้องประชุมใหญ่จะต้องมีขนาดที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดได้ ดังนั้นการพิจารณาห้องประชุมใหญ่จะพิจารณาห้องประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้คาดว่าจะเข้าร่วมประชุมหรือในกรณีที่ได้มีการพิจารณาห้องประชุมใหญ่ไปแล้ว แต่เมื่อใกล้ถึงวันประชุมพบว่า จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมเปลี่ยนแปลงไปจากที่คาดหมายไว้มากจนทำให้ห้องประชุมที่จัดไว้เดิมอาจไม่เหมาะสม ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดประชุมจะต้องรีบเปลี่ยนแปลงห้องประชุมในทันที เช่น ผู้ที่เข้าร่วมประชุมจำนวนมากจนไม่สามารถจัดที่นั่งในห้องประชุมได้หรือทำให้แออัดมากเกินไปจนอาจทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายได้ง่าย และก่อความไม่สะดวกในการเข้าออกห้องประชุมหรือผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนน้อยเกินไปจนทำให้ห้องประชุมดูโล่ง จนทำให้เกิดบรรยากาศไม่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกกังวลว่าเกิดอะไรขึ้น และเกิดความไม่แน่ใจในเสถียรภาพของการจัดประชุม ลักษณะดังกล่าวทางผู้เกี่ยวข้องจะต้องรีบแก้ไขปัญหามา

การพิจารณาขนาดของห้องประชุมนิยมพิจารณาจากขนาดในเชิงกายภาพ คือทางด้านความกว้าง ยาว และความสูงของเพดาน และขนาดในความจุของห้องประชุม สำหรับความจุของห้องประชุมพิจารณาจากจำนวนที่นั่งของผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งสามารถจัดได้หลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบสามารถจุจำนวนคนได้แตกต่างกันรูปแบบการจัดที่นั่งในห้องประชุมที่นิยมใช้ มีดังนี้

“แบบโรงละคร” (Theatre) เป็นการจัดที่นั่งเรียงเป็นแถวคล้ายที่นั่งในโรงละครหรือโรงภาพยนตร์ และจัดช่องว่างเป็นทางเดินเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าที่นั่งแต่ละแถว การจัดที่นั่งแบบโรงละครสามารถจุได้จำนวนมากกว่ารูปแบบอื่น ดังนั้นจึงนิยมใช้สำหรับการจัดประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก

“แบบห้องเรียน” (Classroom) เป็นการจัดที่นั่งพร้อมโต๊ะเรียงเป็นแถวคล้ายที่นั่งในห้องเรียนการจัดแบบโรงละครได้ 100 ที่นั่ง การจัดแบบห้องเรียนจะได้ประมาณ 50 ที่นั่งในห้องขนาดเดียวกัน การจัดที่นั่งแบบนี้เหมาะสมสำหรับการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก นอกจากนี้นี้ยังมีรูปแบบอื่นที่มีลักษณะคล้ายแบบห้องเรียน เรียกว่า “แบบก้างปลา” (Herringbone) ซึ่งเป็นการจัดที่นั่งพร้อมโต๊ะเรียงเป็นแถวตรงแต่จะจัดเรียงโต๊ะให้เฉียงขึ้นเข้าหาโต๊ะของวิทยากรหรือประธานที่ประชุม

“แบบตัวยู” (U-shape) เป็นการจัดที่นั่งพร้อมโต๊ะเรียงกันคล้ายพยัญชนะตัว “ยู” (U) ภาษาอังกฤษ การจัดที่นั่งเป็นตัวยูจะจัดที่นั่งได้ประมาณ เศษหนึ่งในสี่ ของการจัดแบบโรงละคร เช่น หากจัดแบบโรงละครได้ 100 ที่นั่ง จัดแบบห้องเรียนได้ 50 ที่นั่ง แต่การจัดแบบตัวยูได้เพียง

25 ที่นั่งในห้องขนาดเดียวกัน การจัดที่นั่งแบบนี้เหมาะสำหรับการประชุมประเภทการฝึกอบรมที่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มองเห็นกันทั่วถึงและมีโอกาสอภิปรายร่วมกัน

“แบบสี่เหลี่ยมกลวง” (Hollow Square) เป็นการจัดที่นั่งพร้อมโต๊ะ จัดเรียงเป็นรูปสี่เหลี่ยมหรือคล้ายตัวยูหัวปิด โดยนำส่วนหน้าซึ่งเป็นนั่งของประธานหรือผู้บรรยายให้เข้ามาติดกับตัวยู ทำให้ผู้บรรยายหรือประธานที่ประชุมใกล้ชิดกับผู้เข้าร่วมประชุมมากยิ่งขึ้น มักนิยมใช้สำหรับการประชุมที่ต้องการให้เกิดความคุ้นเคยและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการจัดที่นั่งอีกรูปแบบหนึ่งที่คล้ายกันซึ่งนิยมใช้สำหรับการประชุมคณะกรรมการคือ “การจัดแบบโต๊ะประชุมคณะกรรมการ”(Boardroom) ซึ่งเป็นแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า หน้าแคบ ความใกล้ชิดของผู้เข้าร่วมประชุมจะมีมากกว่าการจัดแบบสี่เหลี่ยมกลวง การจัดที่นั่งประเภทนี้เหมาะสำหรับการจัดที่นั่งสำหรับการประชุมคณะกรรมการหรือการประชุมที่มีการอภิปรายและการตัดสินใจร่วมกัน โดยมากเหมาะสำหรับกรณีที่มีสมาชิกประชุมไม่เกิน 30 คน

“แบบโต๊ะ” (Sprig Tables) เป็นการจัดที่นั่งคล้ายโต๊ะ โดยส่วนหัวโต๊ะเป็นที่นั่งประธานหรือสำหรับบุคคลสำคัญหรือเจ้าภาพของที่ประชุม ส่วนที่เป็นขาโต๊ะสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมระดับรองลงมา เป็นรูปแบบหนึ่งนิยมใช้ในการจัดเลี้ยงที่เป็นพิธีการ การจัดที่นั่งแบบนี้จะโต๊ะที่หนึ่งประมาณสามในสี่ของการจัดแบบโรงละคร คือ จะจัดได้ประมาณ 75 ที่นั่ง หากจัดแบบโรงละครได้ 100 ที่นั่งในองค์ประชุมที่มีขนาดเดียวกัน

“แบบกลมแต่นั่งด้านเดียว” หรือเรียกว่า “แบบคาบารेट” (Cabaret) เป็นการจัดที่นั่งแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมสำหรับการประชุมหรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ฟังหันหน้าไปทางวิทยากร สามารถรับฟังและทำกิจกรรมพร้อมกันไปด้วย และสามารถมองเห็นกันทั่วถึง โดยทั่วไปจะใช้สำหรับการประชุมขนาดกลาง

ในกรณีผู้พูดมีวิทยากรหลายคน ดังเช่น ในการจัดอภิปราย การสัมมนาวิชาการ และมีผู้ดำเนินการอภิปราย มักนิยมจัดโต๊ะของผู้พูดและผู้ดำเนินรายการในลักษณะเป็นโต๊ะอภิปราย (Panel Style) ไว้ด้วยกับกรณีที่มีประธานของที่ประชุมสำหรับกิจกรรมย่อย ซึ่งมีผู้พูดที่ทำหน้าที่เสนอผลงาน หรือเนื้อหาของแต่ละคน มักนิยมจัดโต๊ะสำหรับประธานที่ประชุมแยกออกต่างหากไว้ที่มุมห้องด้านซ้ายหรือขวาของผู้พูด

1.1.2) จำนวนห้องประชุม โดยทั่วไปของการประชุมแต่ละครั้งต้องการใช้ห้องประชุมใหญ่เพียงห้องเดียวซึ่งห้องประชุมใหญ่นี้อาจจัดแปลงสำหรับงานเลี้ยงได้ด้วย ในศูนย์การประชุมขนาดใหญ่อาจมีห้องประชุมใหญ่รองรับคนจำนวนมากหลายห้อง ทำให้สามารถจัดการประชุมหลายรายการประชุมได้พร้อมกัน ส่วนในศูนย์การประชุมขนาดเล็ก เช่น ในโรงแรมหรือในสถาบันการศึกษาอาจมีเพียงห้องเดียว ซึ่งเท่ากับจำกัดจำนวนการประชุมให้ได้เพียงครั้งละหนึ่งการประชุม

1.1.3) องค์ประกอบในห้องประชุม องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านระบบเสียง ภาพ เครื่องปรับอากาศ ระบบการป้องกันเสียงรบกวนจากระบบ

เครื่องปรับอากาศหรือจากภายนอก ระบบเข้าออก ระบบการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บรรยายหรือผู้ดำเนินการประชุมและสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม รายละเอียดความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยทั่วไปห้องประชุมใหญ่นิยมใช้สำหรับพิธีเปิด พิธีปิด และกิจกรรมที่มีความสำคัญ ดังนั้นองค์ประกอบของห้องประชุมควรจะต้องดีและมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญ เช่น เวทีสำหรับการจัดพิธีเปิด พิธีปิด การรองรับแขกพิเศษ หรือการจัดการแสดงที่ทำให้พิธีการดูยิ่งใหญ่และสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น หรือการปรับใช้สำหรับการจัดเลี้ยงอาหารกลางวันหรืออาหารเช้า การเลือกสถานที่จัดประชุมจำเป็นต้องมีการพิจารณาและตรวจสอบว่าสภาพที่แท้จริงเป็นอย่างไร การทำงานมีประสิทธิภาพมากหรือไม่

1.2) ห้องประชุมย่อย (Break-out Room) เป็นห้องประชุมที่มีขนาดย่อมลงมาจากห้องประชุมใหญ่ ใช้รองรับการประชุมย่อยที่มีผู้เข้าร่วมประชุมน้อยกว่าการประชุมใหญ่ในการประชุม บางครั้งจะมีทั้งการประชุมรวมและการประชุมกลุ่มย่อย การประชุมกลุ่มย่อยแต่ละครั้งอาจเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมเลือกเข้าประชุมในหัวข้อย่อยที่สนใจได้ หรือบางครั้งอาจเป็นการกำหนดหรือมอบหมายห้องประชุมย่อยสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละคนจำนวนห้องประชุมย่อยที่ต้องการแตกต่างกันในแต่ละการประชุม บางครั้งอาจไม่ต้องการเลย บางครั้งอาจต้องการ 3-4 ห้อง บางครั้งอาจมากถึง 10 ห้องในเวลาพร้อมกัน ทั้งนี้แล้วแต่ขนาดและรูปแบบของการจัดการประชุม

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาห้องประชุมย่อย ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับห้องประชุมใหญ่ เพียงแต่หลักเกณฑ์เรื่องจำนวนห้องประชุมจะมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะต้องจัดให้เพียงพอตามที่ต้องการ ดังนี้

1.2.1) จำนวนห้องประชุมย่อย จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้จัดการประชุม สถานที่ จัดประชุมที่สร้างขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับการจัดประชุมหรือที่นิยมเรียกกันว่า “ศูนย์การประชุม” มักมีการจัดเตรียมห้องประชุมย่อยในจำนวนมากเพียงพอแต่สำหรับสถานที่จัดประชุมในหน่วยงานอื่น เช่น ในสถาบันบันการศึกษา สมาคม มักมีเรื่องจำกัดในการจัดสถานที่และงบประมาณ ทำให้ห้องประชุมย่อยมีจำนวนจำกัดไม่สามารถตอบสนองความต้องการการจัดประชุมได้อย่างสมบูรณ์ หรือแม้แต่ในโรงแรมยังอาจมีห้องประชุมย่อยไม่เพียงพอสำหรับการจัดประชุมขนาดใหญ่ที่ต้องการห้องประชุมจำนวนมาก

1.2.2) ขนาดห้องประชุมย่อย ใช้เกณฑ์การพิจารณาเช่นเดียวกับห้องประชุมใหญ่ คือ ขนาดความกว้างยาว และความสูงของเพดาน และความจุของที่หนึ่งในการจัดรูปแบบต่าง ๆ ห้องประชุมย่อยมีขนาดแตกต่างกันแล้วแต่ความต้องการของผู้จัดการประชุมและจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม

1.2.3) องค์ประกอบของห้องประชุมย่อย โดยทั่วไปความจำเป็นในการใช้ องค์ประกอบพิเศษของห้องประชุมย่อยอาจไม่เท่ากับห้องประชุมใหญ่ โดยมากต้องการความ

พร้อมสำหรับการประชุมทั่วไป คือ ระบบเสียง แสง และภาพที่เหมาะสม ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบป้องกันเสียงรบกวน ทางเข้าออก การอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม

2) อุปกรณ์ระบบเสียง ภาพ และแสง (Audio, Visual and Lighting System) ที่ใช้สำหรับการประชุม

จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของการประชุม การประชุมที่มีระบบเสียงไม่ดี ทำให้ได้ยินไม่ชัดเจนหรือไม่ทั่วถึงยอมทำให้ไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุมในเรื่องเดียวกันได้ หรือระบบแสงไม่ดี มีดเกินไปหรือสว่างเกินไป ทำให้มองเห็นไม่ชัดเจนและเกิดบรรยากาศไม่เหมาะสม ดังนั้นสถานที่ประชุมที่มีความพร้อมทางระบบเสียง ภาพ และแสง ย่อมช่วยให้สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุมสู่เนื้อหาการประชุมได้ดีกว่าและทำให้การประชุมน่าสนใจ ชวนติดตาม แต่ถ้าหากเกิดปัญหา เช่น อุปกรณ์ไม่พร้อมหรือมีปัญหาข้อขัดข้องทางเทคนิคจะทำให้การประชุมนั้น ๆ ดิตขัดไม่ราบรื่น และเสียบรรยากาศของการประชุม

อุปกรณ์ที่จำเป็นประกอบด้วย

2.1) ระบบเสียง ประกอบด้วยไมโครโฟนแบบต่าง ๆ ที่สามารถเลือกนำมาใช้อย่างเหมาะสม เช่น ประเภทมีสายไร้สาย หรือแบบติดตั้งเพื่อความสะดวกของผู้บรรยายที่จะเดินไปมาในระหว่างบรรยายได้

2.2) ระบบภาพและเสียง เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead Projector) เครื่องฉายสไลด์ (Slide Projector) และถาดใส่สไลด์

- เครื่อง LCD Projector เป็นอุปกรณ์เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำเสนอคำบรรยายหรือภาพที่บรรจุไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปบนจอที่จัดฉายไว้สำหรับผู้เข้าร่วมประชุม วิทยากรหรือผู้บรรยายหลายท่านนิยมนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาเองเพื่อนำมาเชื่อมต่อกับเครื่อง LCD Projector หรือบางครั้งอาจนำเพียงแผ่นคอมพิวเตอร์มาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทางผู้จัดการประชุมไว้ให้

- เครื่องชี้คำบรรยาย (Laser Pointer) เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยชี้หรือเน้นให้เห็นคำบรรยายหรือภาพที่ฉายอยู่บนจอ

- จอ (Screen) ต้องมีขนาดพอเหมาะกับขนาดของการประชุม ไม่เล็กเกินไปเพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่สามารถเห็นคำบรรยายชัดเจน

2.3) เครื่องแปลภาษา (Simultaneous Translation System) เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยแปลคำบรรยายหรือคำพูดของผู้บรรยายเป็นภาษาต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับประชุมนานาชาติซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมมาจากหลายประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส จีน อังกฤษ สเปน ฯลฯ ผู้บรรยายส่วนใหญ่มักจะบรรยายเป็นภาษาอังกฤษจึงจำเป็นต้องมีล่ามแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส หรือสเปนแล้วแต่ตามที่ต้องการกำหนดไว้ 2-3 ภาษา หรือถ้าผู้บรรยายบรรยายเป็นภาษาของตนเอง เช่น ภาษาสเปน ก็

จำเป็นต้องล่ามแปลเป็นภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ส่วนผู้เข้าร่วมประชุมจะมีหูฟังซึ่งสามารถเลือกฟังเสียงในภาษาที่ตนต้องการได้

2.4) ระบบไฟฟ้าในห้องประชุม ต้องมีความสว่างเพียงพอให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถอ่านออกและเขียนได้ และสามารถควบคุมการการหรือดับไฟบางส่วนได้เมื่อผู้บรรยายต้องการฉายสไลด์หรือฉายภาพ เพื่อจะได้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.5) ระบบระบายอากาศ ภายในห้องประชุมควรมีอากาศสบาย ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป ไม่อึดอัด มีการระบายและหมุนเวียนอากาศที่ดี ควรเป็นห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ และจะต้องตรวจสอบระบบการทำงานไม่ให้ส่งเสียงรบกวนในห้องประชุม

3) ห้องผู้จัดการประชุม (Organizer Office) หรือห้องฝ่ายเลขานุการที่ประชุม (Secretariat Office)

เป็นห้องประสานงานของผู้จัดประชุม ซึ่งจะมีฝ่ายเลขานุการจัดเตรียมงานและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น การจัดเตรียมเอกสาร ของที่ระลึก วัสดุเครื่องเขียน อุปกรณ์นำเสนอภาพสำหรับวิทยากร และรวมทั้งการประสานงานกับเจ้าหน้าที่จัดประชุมหรือผู้บรรยายเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดประชุม ห้องทำงานของผู้จัดการประชุมนี้ควรอยู่ใกล้ห้องประชุมเพื่อความรวดเร็วในการประสานงานและการอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ผู้จัดการประชุมหรือห้องฝ่ายเลขานุการที่ประชุมแล้ว บางแห่งอาจมีห้องรับรองสำหรับผู้บรรยายหรือบุคคลที่สำคัญก่อนที่จะเข้าห้องประชุม ภายในห้องมีการจัดเตรียมเครื่องดื่มประเภท ชา กาแฟ หรือน้ำอัดลมไว้ต้อนรับ

4) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เป็นหัวใจส่วนหนึ่งของการจัดประชุมซึ่งจะช่วยบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม โดยอาจรวมทั้งอาหารหลักและอาหารว่าง ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเข้าร่วมประชุมได้อย่างต่อเนื่อง สถานที่สำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าร่วมประชุม หรือร้านอาหาร ศูนย์อาหาร (Food Court หรือ Food Center) เป็นโต๊ะแบบบาร์ (BAR) เคาน์เตอร์ (Counter) รูปแบบการบริการอาจเป็นแบบมีพนักงานบริการที่โต๊ะอาหาร (Table Service) หรือแบบให้ช่วยเหลือเอง

โดยทั่วไปหากเป็นการประชุมนานาชาติที่มีระยะเวลาการประชุมมากกว่าหนึ่งวันมักจะมีการบริการอาหาร 4 มื้อ คือ อาหารกลางวัน อาหารเย็น อาหารว่างเช้า และอาหารว่างบ่าย หากเป็นการประชุมภายในประเทศอาจมีการบริการเพียง 3 มื้อ คือ อาหารกลางวัน อาหารว่างเช้า และอาหารว่างบ่ายเท่านั้น ส่วนอาหารมื้ออื่นนั้น ผู้เข้าร่วมประชุมอาจรับประทานอาหารที่โรงแรมหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละคน สำหรับการบริการอาหารนั้น สถานที่จัดประชุมอาจเป็นผู้จัดบริการด้วยตนเองหรืออาจสั่งมาจากที่อื่นแล้วแต่ความพร้อมของศูนย์ประชุมและความต้องการของผู้จัดประชุม หรือบางมื้ออาจไม่มีการจัดบริการอาหารแต่อาจนำ

ผู้เข้าร่วมประชุมไปรับประทานอาหารข้างนอกเพื่อให้ได้ประสบการณ์รับประทานอาหารท้องถิ่นก็ได้หรืออาจนำไปย่านชุมชนบางแห่งเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เลือกรับประทานอาหารเองและมีเวลาในการเยี่ยมชมสถานที่หรือใช้จ่ายซื้อสิ่งของ การจัดหาอาหารจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมประชุม จะต้องคำนึงถึงผู้เข้าร่วมประชุมสามารถรับประทานอาหารได้และมีความสะอาดถูกสุขอนามัย ผู้เข้าร่วมประชุมบางคนอาจไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย ไม่คุ้นเคยกับการรับประทานอาหารไทย อาจจะไม่สามารถรับประทานอาหารไทยได้ทุกมื้อ หรือบางคนอาจไม่รับประทานเนื้อสัตว์ หรืองดเว้นอาหารบางอย่าง เช่น อาหารทะเล อาหารประเภทเนื้อโค เนื้อสุกร ดังนั้นการจัดเตรียมอาหารสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมควรจะต้องจัดเตรียมให้มีความหลากหลายให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสเลือกและในเวลาเดียวกันจัดหาอาหารพิเศษเฉพาะสำหรับผู้ที่มีความจำเป็น โดยอาจมีการสอบถามข้อมูลเมื่อมีการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมหรือมีผู้เข้าร่วมประชุมหรือเมื่อผู้เข้าร่วมประชุมมาแจ้งเพิ่มเติมภายหลัง

5) การบริการความสะดวกอื่น ๆ

สถานที่จัดการประชุมควรมีบริการอื่น ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุม เช่น

- ศูนย์ธุรกิจ (Business Centre) บริการรับสำเนาเอกสาร ส่งโทรสาร จัดส่งเอกสาร งานจัดพิมพ์ งานแปลภาษา ให้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการบริการการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (Internet Access) และโทรศัพท์ไปต่างประเทศ
- บริการร้านดอกไม้ จำหน่าย และจัดดอกไม้ในรูปแบบต่าง ๆ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- บริการล้างอัดรูป จำหน่ายฟิล์ม แลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- บริการรถเช่าหรือรถลีมูซีน
- เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ สามารถให้บริการเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่จัดประชุม การประชุม และสถานที่ใกล้เคียง
- เคาน์เตอร์บริการด้านท่องเที่ยว บริการจำหน่ายตั๋วเครื่องบินหรือยืนยัน (Confirm) การเดินทางกับสายการบิน
- การบริการเครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา สมุด ดินสอ เป็นต้น
- บริการห่อพัสดุภัณฑ์ (Packing) สำหรับจัดส่งภายในประเทศหรือต่างประเทศ
- บริการห้องพยาบาล เพื่อให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยหรือในกรณีผู้เข้าร่วมประชุมป่วยฉุกเฉินอาจมีการปฐมพยาบาลก่อนนำส่งโรงพยาบาล
- บริการร้านขายของจิปาตะ เช่น หนังสือพิมพ์ ขนม หนังสืออ่านเล่น Postcard แผนที่ และของที่ระลึก เป็นต้น
- สถานที่จอดรถ ควรมีปริมาณเพียงพอสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่อาจนำพาหนะมาเอง สถานที่จอดรถควรอยู่ไม่ไกลจากห้องประชุมหรือบริเวณการประชุมมากเกินไป

6. บุคลากรของสถานที่จัดประชุม

บุคลากรของสถานที่จัดประชุม (Venue Staff) เป็นตัวจักรกลที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น โดยบุคลากรระดับหัวหน้าจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมเป็นอย่างดี เข้าใจขั้นตอนของการประชุม ความต้องการของผู้จัดประชุม (Organizer) ในแต่ละช่วงของการประชุม บุคลากรของสถานที่จัดประชุมจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้าประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากรฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายเทคนิคเสียง แสง สี ฝ่ายบัญชี ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นต้น และบุคลากรจะต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการจัดตามคำขอจากผู้จัดการประชุมในขอบเขตที่สามารถทำได้หรือที่มีความเหมาะสม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะต้องทำด้วยความฉับไวและรอบคอบ นอกจากนี้ยังรวมถึงการเตรียมขั้นตอนการต้อนรับบุคคลสำคัญที่จะมาเปิดงาน

โดยทั่วไปสถานที่จัดประชุมประเภทศูนย์การประชุมมักมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดประชุมที่ช่วยให้คำแนะนำในการจัดประชุม บางแห่งอาจมีการบริการธุรกิจการจัดประชุม (Professional Exhibition Organizer, PEO) ที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการจัดการประชุมหรือนิทรรศการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นสุดท้าย คือ ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินการระหว่างกิจกรรม และในขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผล แต่สำหรับสถานที่จัดประชุมบางประเภทอาจไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น สถานที่จัดประชุมในโรงแรม หรือในสถาบันบันการศึกษ หรือของสมาคม อย่างไรก็ตามในสถานที่จัดประชุมดังกล่าวควรจะมีอย่างน้อยผู้ประสานงาน (Conference Coordinator) 1 คน และมีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพในระหว่างการจัดงาน

จากการศึกษาสำรวจสถิติการจัดประชุมในประเทศไทยปี 2544 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดประชุมภายในประเทศ ดังนี้

(1) การขาดความสมดุลระหว่างห้องประชุมใหญ่และย่อย สถานที่จัดประชุมที่ดีควรมีจำนวนและขนาดของห้องประชุมใหญ่และห้องประชุมย่อยตรงตามที่ต้องการประชุมต้องการ สถานที่หลายแห่งภายในประเทศ เช่น ศูนย์การประชุมของมหาวิทยาลัยในต่างจังหวัด เช่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่นมีห้องประชุมใหญ่ที่สามารถจุคนได้จำนวนมาก อาจมีที่นั่งได้ 3,000-5,000 คน แต่ขาดห้องประชุมขนาดเล็กและห้องพัก ทำให้ไม่ได้รับความสนใจในการใช้เป็นสถานที่จัดประชุมเท่าที่ควร แม้ว่าสภาพทางกายภาพของพื้นที่ดังกล่าวจะเป็นจุดมุ่งหมายที่น่าท่องเที่ยวก็ตามหรือในแหล่งท่องเที่ยว เช่น จังหวัดภูเก็ตมีโรงแรมจำนวนมาก แต่ยังไม่มีความสนใจในการใช้เป็นสถานที่จัดประชุมเท่าที่ควร แม้ว่าสภาพทางกายภาพของพื้นที่ดังกล่าวจะเป็นจุดมุ่งหมายที่น่าท่องเที่ยวก็ตามหรือในแหล่งท่องเที่ยว เช่น จังหวัดภูเก็ตมีโรงแรมจำนวนมาก แต่ยังไม่มีความสนใจในการใช้เป็นสถานที่จัดประชุมเท่าที่ควร

(2) จังหวัดที่มีสถานที่รองรับการประชุมขนาดใหญ่ได้ยังมีจำกัด จังหวัดที่มีสถานที่ที่สามารถรองรับการประชุมที่จำนวนมากกว่า 1,000 คน ยังมีเฉพาะใน 4 จังหวัดใหญ่ คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และชลบุรี ส่วนจังหวัดที่รองรับการประชุมที่มีขนาดไม่เกิน 1,000 คน มีหลายจังหวัด เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เชียงราย พิษณุโลก ขนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี ระยอง เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐควรเข้าไปเสริมในจุดขาดแคลน เช่น อาจมีการเชื่อมโยงใช้พื้นที่ของหลายหน่วยงานของสถาบันการศึกษา กับภาคเอกชนและโรงแรม หรือการสนับสนุนการจัดสร้างห้องประชุมขนาดเล็กเพิ่มมากขึ้น

(3) ความสามารถและจำนวนบุคลากรรองรับการจัดประชุมในการจัดประชุมขนาดใหญ่ จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการประสานและดำเนินงานในทุกขั้นตอน มีความรู้ในการจัดประชุม และหากเป็นการประชุมระดับนานาชาติจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาเพิ่มอีกด้วยซึ่งสำหรับประเทศไทยยังถือว่าขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว ทำให้ต้องมีการว่าจ้างบุคลากรจากต่างประเทศหรือทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ต้องการประชุมเท่าที่ควร นอกจากนี้ในการจัดประชุมขนาดใหญ่มักจะต้องใช้ระยะเวลาวางแผนและเตรียมการเป็นเวลานาน ๆ ล่วงหน้า 3-4 ปี แต่สำหรับบุคลากรในประเทศไทยมักมีการสับเปลี่ยนงานและการเข้าออกถี่มากทำให้ขาดความต่อเนื่องของงาน ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านการศึกษาและการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

นอกจากนี้ ธิดา สิริสิงห (2546, หน้า 57-58) ยังกล่าวถึงสถานที่จัดประชุมในโรงแรมว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ได้รับผลประโยชน์จากธุรกิจการจัดประชุมโดยตรงในฐานะที่เป็นสถานที่ที่พักแรมสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมหลายแห่งเล็งเห็นความสำคัญที่จะเพิ่มศักยภาพของตนเองในการรองรับการจัดประชุมมากขึ้น ได้มีการลงทุนปรับปรุงสถานที่ ห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร และการบริการสำหรับการประชุม

ลักษณะทั่วไปของสถานที่จัดประชุมในโรงแรม

(1) เป็นสถานที่ประชุมที่มีที่พักแรมอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปมาระหว่างโรงแรมกับสถานที่จัดประชุม เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้พบปะและทำความคุ้นเคยกันได้มากขึ้นนอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดการประชุมในการประสานงานกับผู้เข้าร่วมประชุม

(2) เป็นสถานที่ประชุมที่อาจมีข้อจำกัดในเรื่องห้องประชุมมากกว่าศูนย์การประชุมโรงแรม โดยทั่วไปอาจประกอบด้วยห้องประชุมใหญ่เพียง 1-2 ห้อง และห้องประชุมย่อย 1-3 ห้อง ทำให้ผู้จัดการประชุมไม่มีโอกาสเลือกมากนัก ดังนั้นการจัดประชุมโดยใช้สถานที่ในโรงแรมจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมและจำนวนห้องประชุมที่ต้องการใช้ โรงแรมแต่ละห้องมีความพร้อมในด้านห้องประชุมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบายและการลงทุนของโรงแรมแต่ละแห่ง

ส่วนมากโรงแรมขนาดใหญ่มักมีการลงทุนในด้านห้องประชุมไว้ด้วยแต่สำหรับโรงแรมขนาดเล็กอาจไม่ได้เตรียมความพร้อมสำหรับการประชุมที่สมบูรณ์

(3) เป็นสถานที่จัดประชุมที่มีการบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมในมาตรฐานสากล โรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการพัฒนามาเป็นระยะเวลานาน จนทำให้การบริการในโรงแรมขนาดใหญ่ประเทศต่าง ๆ มีระบบและมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันทั้งในด้านห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร และบริการอื่น ๆ สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมนานาชาติได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการอำนวยความสะดวกอื่น เช่น การมีพนักงานช่วยขนของ ทำความสะอาดต้อนรับ และให้ความช่วยเหลือในการดูแลผู้เข้าร่วม นอกจากนี้มักมีการตกแต่งสถานที่ที่สวยงาม มีการบุพรมในห้องประชุม มีพนักงานคอยดูแลความสะดวก การจัดเก็บในแต่ละวันหรือสิ้นสุดงาน การจัดการประชุมในโรงแรมจึงช่วยแบ่งเบาภาระของผู้จัดการประชุมในด้านสถานที่ค่อนข้างมาก

การประชุมหลายประเภทโดยเฉพาะการประชุมขององค์กรธุรกิจมักนิยมใช้สถานที่จัดประชุมในโรงแรมมากกว่าการใช้สถานที่จัดการประชุมประเภทอื่นเนื่องจากการจัดการประชุมขององค์กรธุรกิจมักไม่เน้นการใช้ห้องประชุมจำนวนมาก และมักมีวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือจากสาระของการประชุม เช่น การให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทำความคุ้นเคยเปลี่ยนแปลงบรรยากาศ ผักผ่อนและรับบริการที่ดีมีมาตรฐาน สำหรับในประเทศไทยพบว่าการประชุมของสมาคม ส่วนใหญ่ยังนิยมใช้สถานที่จัดประชุมในโรงแรมเช่นกัน การจัดการประชุมแต่ละครั้งทำให้เกิดรายได้ของค่าห้องพัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ อีก เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักกรีดเสื้อผ้า รถลีมูซีน (Limousine) ให้แก่โรงแรม เป็นต้น ส่วนค่าห้องประชุมอาจคิดในอัตราต่ำหรือจัดอภิหนักนาการให้เป็นการจูงใจในกรณีที่มีการจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมด้วย การจัดประชุมนอกจากนำมาซึ่งรายได้จำนวนมากยังเป็นกิจกรรมสำคัญที่ทางโรงแรมต้องการในช่วงที่มีผู้พักน้อย (Low Season) นอกจากนี้ยังช่วยประชาสัมพันธ์ให้โรงแรมเป็นที่รู้จักกว้างขวางขึ้น นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละครั้งมักมีระยะเวลาพักผ่อนในโรงแรมนานกว่านักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจทั่วไปและอาจมีโอกาสกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีกในภายหลัง สำหรับการประชุมที่จัดสร้างขึ้นทางโรงแรมสามารถนำมาปรับใช้สำหรับกิจกรรมอื่นได้หลายประเภท เช่น การจัดเลี้ยง การจัดงานแสดง หรือการจัดงานประชุมในระดับท้องถิ่น เป็นต้น โรงแรมหลายแห่งจึงได้มีการลงทุนปรับปรุงสถานที่และบริการเพื่อรองรับธุรกิจการจัดประชุมมากขึ้น

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจการจัดประชุม

การที่ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดอย่างพิถีพิถันสวยงาม มีคุณค่าทางโภชนาการหรือเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพของผู้เข้าประชุม และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม จะทำให้ผู้เข้าประชุมพึงพอใจและเกิดความประทับใจ (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2546, หน้า 82)

ความรู้เกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2546, หน้า 90-91)

1) การจัดเลี้ยงระหว่างการพักรประชุม

ถ้าการประชุมที่จัดขึ้นใช้เวลาเกินกว่า 3 ชั่วโมง ควรจัดให้มีการเสิร์ฟชา กาแฟ และของว่างให้แก่ผู้เข้าประชุมโดยจัดวางของว่างไว้เป็นชุด

ระยะเวลาในการพักขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าประชุม ถ้าจำนวนผู้เข้าประชุมมีมากก็จะใช้เวลาในการพักนานกว่าและผู้เข้าประชุมสามารถนำของว่างกลับไปทานยังที่หนึ่งในห้องประชุมได้

ในบางการประชุม บาร์สำหรับจัดเลี้ยงจะเปิดตลอดเวลา ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถบริการตัวเองได้ตามต้องการ โดยอาจจัดบริการเครื่องดื่มเป็นชุดไว้ทางด้านใดด้านหนึ่งของห้องประชุม ถ้าผู้เข้าประชุมต้องการความเป็นส่วนตัวก็อาจจัดห้องดื่มชา กาแฟแยกออกจากห้องประชุม อาจจัดวางของว่าง เช่น ขนมปัง ลูกเกด ผลไม้ต่าง ๆ ไว้ควบคู่กัน โดยของว่างที่ให้บริการในช่วงบ่ายควรมีปริมาณมากกว่าในช่วงเช้า ถ้าเป็นไปได้ผู้วางแผนจัดการประชุมควรรหาผู้สนับสนุนงบประมาณในเรื่องของว่าง

การประชุมที่มีระยะเวลานานจะมีการจัดเลี้ยงอาหารในแต่ละช่วงเวลา คือ มื้อเช้า มื้อกลางวันและมื้อเย็นโดยมีการแจ้งไว้ในโปรแกรมการประชุม ซึ่งจะต้องมีการบริการอาหารตามเวลาที่กำหนดไว้ แม้ว่าผู้เข้าประชุมจะต้องชำระค่าอาหารเองก็ตาม เวลาในการบริการก็ต้องเป็นไปตามที่ระบุไว้ในโปรแกรม

การบริการอาหารสามารถทำควบคู่ไปกับกิจกรรมอื่น ๆ ได้ เช่น การฟังหรือการชมนิทรรศการ ผู้เข้าประชุมบางคนอาจได้ทำความรู้จักกัน บางคนอาจสนทนาถึงธุรกิจอย่างไม่เป็นทางการในระหว่างเวลาอาหารว่างหรือรับประทานอาหารในแต่ละมื้อที่จัดขึ้น

2) รูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักสากล

รูปแบบการให้บริการขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามโอกาสและชนิดของอาหาร นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ของห้องอาหารนั้น ๆ การให้บริการอาหารตามหลักสากลมี 6 แบบด้วยกันคือการให้บริการแบบอเมริกัน แบบอังกฤษ แบบฝรั่งเศส แบบรัสเซีย แบบครอบครัว และแบบบุฟเฟ่ต์ แต่ละแบบมีรายละเอียดดังนี้

2.1) การบริการแบบอเมริกัน (American Service) พ่อครัวจะจัดอาหารลงในจานสำหรับผู้รับประทานแต่ละคน และนำไปวางยังที่วางถาดอาหาร (Tray Stand) เพื่อรอรับประทานพร้อมกัน โดยเข้าเสิร์ฟทางด้านขวามือของผู้รับประทาน เมื่อผู้รับประทานเสร็จ พนักงานจะเก็บจานจากทางด้านขวามือของผู้รับประทานตามลำดับวิธีการบริการแบบนี้เป็นที่นิยมกันแพร่หลายเนื่องจากใช้อุปกรณ์ในการบริการน้อย ประหยัดเวลาและไม่ต้องใช้ทักษะในการบริการมากนัก

2.2) การบริการแบบอังกฤษ (English Service) การบริการแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ซิลเวอร์เซอร์วิส” (Silver Service) การบริการเริ่มโดยพนักงานจะนำจานเปล่ามาวางตรงหน้าผู้รับประทานทางด้านขวามือของผู้รับประทานอาหารแต่ละคน แล้วพนักงานจะตักอาหารให้ผู้รับประทานแต่ละคนจากทางด้านซ้ายมือเมื่อผู้รับประทานรับประทานอาหารเสร็จแล้ว พนักงานจะเก็บจานทางด้านขวามือของผู้รับประทานตามลำดับ

2.3) การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) คล้ายกับการบริการแบบอังกฤษ คือพนักงานจะวางจานเปล่าตรงหน้าผู้รับประทานจากนั้นพนักงานจะยื่นถาดอาหารให้ผู้รับประทานแต่ละคนจากทางด้านซ้ายมือ และผู้รับประทานจะตักอาหารใส่จานของตนเอง โดยใช้ อุปกรณ์ที่พนักงานจัดเตรียมมาให้

2.4) การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) เป็นบริการที่มีพนักงานนำอาหารมาตักแบ่ง หั่น ปูร่ง แล่ ลงในจานหรือถ้วยที่เตรียมไว้ให้ผู้รับประทานทีละคน การบริการแบบนี้ตรงกับบริการในฝรั่งเศส ซึ่งเรียกว่า “การบริการแบบเกริดอง” (Guerdon Service) เกริดอง หมายถึง รถเข็นที่นำมาวางไว้ข้างโต๊ะสำหรับแล่ หั่น ตักแบ่ง เพื่อให้ผู้รับประทานได้เห็น การให้บริการแบบนี้จะหรูหรา แต่ต้องใช้อุปกรณ์ประกอบมากและพนักงานที่ให้บริการต้องมีทักษะดีเยี่ยม การบริการประเภทนี้ทำให้อาหารมีราคาแพง และบริการช้า จึงไม่เหมาะกับการบริการที่มีผู้รับประทานจำนวนมาก

2.5) การบริการแบบครอบครัว (Family Service) เป็นการให้บริการแบบกันเอง การบริการจะจัดอาหารลงในจานจากในครัว บนโต๊ะจะมีการจัดวางจานเปล่าไว้ข้างหน้าผู้รับประทานจากด้านขวามือ พนักงานนำเสนาอาหารในจานให้เจ้าภาพและผู้รับประทาน จากนั้นจะวางจานอาหารลงกลางโต๊ะ ผู้รับประทานจะตักอาหารด้วยตนเองโดยพนักงานจะจัดเตรียม อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานไว้ให้เพียงพอ การให้บริการแบบนี้มักใช้งานเลี้ยงโต๊ะจีน

2.6) การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service) เป็นการให้บริการโดยให้ผู้รับประทานช่วยตนเอง อาหารจะถูกจัดไว้เป็นแถวบนโต๊ะสำหรับวางอาหารซึ่งตกแต่งอย่างสวยงาม จานเปล่าที่สะอาดและร้อนจะถูกจัดวางไว้หน้าแถวอาหาร ผู้รับประทานจะช่วยตัวเองในการตักอาหาร โดยเดินไปทางด้านใดด้านหนึ่งของโต๊ะอาหาร การบริการแบบนี้นิยมรับประทานอาหารมื้อเช้าและมื้อกลางวัน เพราะสามารถบริการได้รวดเร็วกว่า การจัดเก็บจานก็สามารถเก็บได้ตามความเหมาะสม

การบริการแบบบุฟเฟต์สามารถใช้ส่งเสริมการขายอาหารได้ เพราะผู้รับประทานอาหารจะรู้สึกว่าการรับประทานอาหารได้มากกว่า แต่ไม่เหมาะกับห้องอาหารบางประเภท เช่น ห้องอาหารจีน เพราะมีต้นทุนอาหารสูง

3) รูปแบบการบริการอาหารในการประชุม

รูปแบบการบริการอาหารที่นิยมจัดกันในงานประชุมหรือห้องประชุมในโรงแรม คือ การบริการแบบอเมริกันและแบบบุฟเฟต์ สำหรับการบริการแบบอังกฤษ ฝรั่งเศส และรัสเซีย จะใช้ในโอกาสพิเศษในห้องอาหารบางประเภทเท่านั้น เพราะการเสิร์ฟแบบอังกฤษ ฝรั่งเศส และรัสเซีย พนักงานบริการจะต้องมีทักษะและความชำนาญในการบริการสูง มีค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีราคาสูง ดังนั้นการบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแห่งจึงมีการปรับปรุงวิธีการ ตลอดจนจรรยาบรรณของตนเองขึ้นมา เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด

อย่างไรก็ตาม การบริการในแต่ละรูปแบบมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป เช่น การบริการแบบครอบครัวเป็นการบริการที่มีรายละเอียดไม่มาก แต่ควบคุมปริมาณอาหารได้ยาก การบริการแบบรัสเซีย เป็นการบริการที่ดึงดูดความสนใจดี แต่ต้องใช้เวลาในการบริการมาก การบริการแบบอเมริกัน เป็นการบริการที่เสิร์ฟได้รวดเร็วทันใจ แต่ถ้าเตรียมอาหารไว้นานจะทำให้อาหารเย็น ไม่น่ารับประทาน ดังนั้นผู้วางแผนจัดการประชุมควรเลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับการบริการ แต่ไม่ว่าจะเลือกรูปแบบการบริการแบบใด สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ คุณภาพของอาหาร และเครื่องดื่ม การบริการควรมีมาตรฐานเป็นที่เชื่อถือได้

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการประชุม
การเลือกใช้ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ปัจจัยหลักในการเลือกเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ในการประชุมมีดังนี้ (เบญจวรรณ วิสุทธิ์สัตย์, 2546, หน้า 191-192)

1) ชนิดของการประชุม

การจัดประชุมให้เหมาะสมกับชนิดของการประชุม การประชุมในแต่ละครั้งอาจจะมีการประชุมหลายประชุมที่ต่างชนิดกัน อุปกรณ์ที่จะใช้ก็ต้องสอดคล้องกับการประชุมแต่ละชนิด ดังนี้

1.1) การประชุมรวม การประชุมรวมเป็นการประชุมหลัก (Main function) หรือเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการ (Official/formal function) และจัดขึ้นในโอกาสสำคัญ เช่น พิธีเปิด พิธีปิด ซึ่งในการประชุมรวมจะมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากที่สุด และโดยมากจะมีการปาฐกถาหลัก ดังนั้นอุปกรณ์ที่ใช้ต้องเน้นให้เห็นภาพ และรับฟังเสียงที่สมบูรณ์ครบถ้วน ชัดเจน ในขณะที่เดียวกันต้องเน้นให้เห็นถึงความสำคัญ หรือสร้างให้องค์กรประธานหรือองค์กรปาฐกถาเด่น

1.2) การประชุมย่อย การประชุมย่อยเป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมเฉพาะกลุ่ม กลุ่มผู้บรรยายมีการสื่อสารกับผู้ฟังค่อนข้างใกล้ชิด ส่วนของเวทีไม่ควรใหญ่มากหรือไกลเกินไป อุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องฉายและเครื่องเสียงรวมถึงการมีไมโครโฟนเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถใช้ซักถามได้

1.3) การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมเชิงปฏิบัติการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ

1.3.1) การประชุมแบบกลุ่มมีส่วนร่วม (Group Participation) ผู้เข้าร่วมประชุม จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มย่อย เพื่อร่วมทำกิจกรรมและนำเสนอบนเวที อุปกรณ์ที่ใช้ นอกจาก เครื่องฉายและเครื่องเสียงควรจัดหาไมโครโฟนไร้สาย (Wireless Mice) ที่สามารถหมุนเวียนกัน ใช้ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead Projector) สำหรับวิทยากรเสนอข้อมูลประกอบคำบรรยายเพื่อฉายขึ้นจอได้ทันที

1.3.2) การประชุมแบบอภิปรายกลุ่ม (Panel Discussion) เป็นประชุมที่มีผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาเกี่ยวข้องกับหัวข้อประชุม มาร่วมปาฐกถาบนเวที เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมวิจารณ์ ปรึกษา โต้แย้งในหัวข้อนั้น ๆ อาจจะให้ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้ตัดสินหรือมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น อุปกรณ์ที่ใช้นอกจากเครื่องฉายและเครื่องเสียงแล้วยังต้องเพิ่มอุปกรณ์การเชื่อมต่อสัญญาณภาพ (Presentation Media) ของผู้บรรยายขึ้นจอไมโครโฟนเพื่อการประชุม (Conference Microphones) สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเลือกที่จะพูดได้ เพื่อป้องกันการแทรกหรือขัดจังหวะจากผู้อื่นในขณะที่กำลังพูดอยู่

2) กายภาพของสถานที่จัดประชุม

สถานที่ในการจัดประชุมเป็นปัจจัยหลักของการประชุม สิ่งที่ต้องพิจารณาประกอบด้วย

2.1) **ขนาดของห้อง** ขนาดความกว้าง ความยาว ความสูงของห้องประชุม ซึ่งความกว้างความยาว จะนำมาใช้ในการคำนวณหาพื้นที่ของห้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดเวที โต๊ะ ที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมว่ามีจำนวนเท่าใด และจัดห้องประชุมแบบไหน เช่น แบบห้องเรียน แบบโรงละคร รวมถึงระยะฉาย เพราะระยะฉายจะแตกต่างกันออกไป ตามขนาดของจอ การฉายหน้าหรือฉายหลัง

2.2) **การตกแต่งของห้อง** สถานที่ประชุมบางแห่งไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการประชุม ดังนั้นอุปกรณ์ที่มีในสถานที่เหล่านั้นอาจจะไม่อำนวยสำหรับใช้ในการประชุม จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มขึ้นและเลือกใช้ใช้อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานที่เหล่านั้น องค์ประกอบหลักที่ต้องพิจารณา เช่น

2.2.1) **การควบคุมการดูดซับเสียง (Acoustic)** ห้องประชุมที่มีวัสดุพื้นผิวกระด้าง เงาและเป็นวัสดุสะท้อน เช่น กระຈก ปูนซีเมนต์ โลหะ จะมีผลต่อคุณภาพเสียง ทำให้เกิดเสียงสะท้อน (Echo) ซึ่งจะมีผลต่อการได้ยินในขณะประชุม การแก้ไขทำได้ด้วยการจัดตั้งอุปกรณ์ที่เหมาะสม และทำการตกแต่งเพิ่มเติมในห้องประชุมด้วยการเสริมวัสดุดูดซับเสียง เช่น การปูพรม การติดผ้า幔 เป็นต้น รวมถึงการให้วิศวกรด้านเสียง (Sound Engineer) ที่มีความรู้ในเรื่องเสียงมาช่วยปรับแต่งเสียงให้เหมาะสม

2.2.2) **การสะท้อนของภาพ (Reflection)** ห้องประชุมบางแห่งอาจตกแต่งด้วยกระຈก ไม่ว่าจะเป็นผนัง เสา ฝ้า หรือเพดาน การตกแต่งด้วยวัสดุดังกล่าวจะรบกวนต่อการฉายภาพและแสง ขณะเดียวกันอาจรบกวนสมาธิของผู้เข้าร่วมประชุม เพราะจะเกิดเงาสะท้อนขึ้นในวัสดุเหล่านั้นตลอดเวลา การแก้ไขทำได้โดยการปิดบังวัสดุเหล่านั้นไม่ให้เกิดเงาหรือหากทำไม่ได้ อาจจะทำหนดระยะฉายให้ไกลจากวัสดุเหล่านั้น ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง

2.2.3) **การบดบังทัศนียภาพ (Obstruction)** บางสถานที่ ห้องประชุม อาจตกแต่งด้วยไฟระย้าห้อง (Chandelier) หรือมีเสาอยู่ในห้องประชุม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งบด

บังคับคุณภาพสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมในการมองเห็นเวทีและจอ การแก้ไขทำได้ด้วยการเพิ่มเครื่องฉายตามจุดอับต่าง ๆ เหล่านั้น

2.3) ประสิทธิภาพและขนาดของอุปกรณ์ การเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งาน ควรคำนึงถึงขนาดห้องและชนิดของห้อง เช่น ห้องประชุมใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก ย่อมต้องการเสนอภาพที่ใหญ่และเห็นได้ทั่วถึง ต้องใช้เครื่องฉายที่มีความเข้มของแสงสูง และมีความละเอียด เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน รวมทั้งเครื่องเสียงที่ไม่ใช่เพียงแต่เพิ่มขนาดในเรื่องกำลังวัตต์ แต่ต้องเพิ่มจำนวนเครื่องเสียงตามขนาดของห้อง ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้คุณภาพเสียงดีขึ้น

2.4) มาตรฐานสากลของอุปกรณ์ การประชุมนานาชาติย่อมมีผู้เข้าร่วมประชุมมาจากชาติต่าง ๆ แต่ละประเทศ แต่ละภูมิภาคมีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างกัน การมีความรู้เข้าใจถึงการใช้งานอุปกรณ์ตามมาตรฐานสากล จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ตัวอย่างเช่นระบบวิทยุโทรทัศน์ในโลกนี้มีหลายระบบ ประเทศไทยใช้ระบบ PAL ขณะที่สหรัฐอเมริกาใช้ระบบ NTSC และประเทศในยุโรปใช้ระบบ SECAM เป็นต้น

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรในการจัดการประชุม

เมื่อได้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเหมาะสมในการประชุมแล้ว จำเป็นที่จะต้องมีการควบคุมดูแลและดำเนินการอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้แก่

1) ผู้จัดการดูแลการประชุม (Conference Manager) จะต้องทราบถึงจำนวนวิทยากรหรือผู้บรรยายทั้งหมดของการประชุม โดยเฉพาะการประชุมนานาชาติ บางครั้งมีวิทยากรมากกว่า 100 คน ผู้จัดการจะต้องทำความรู้จักและทราบว่า วิทยากรใดพูดเนื้อหาสาระในเรื่องใด ช่วงเวลาใด มีสื่ออะไรที่จะนำมาเสนอ เช่น วิทยากรบางคนอาจจะเตรียมแผ่นใสมาใช้เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ บางคนอาจต้องการเขียนเองโดยใช้กระดาน White Board บางคนเตรียมโปรแกรม PowerPoint ซึ่งใช้กับเครื่องฉายแอลซีดี เป็นต้น ผู้จัดการดูแลการประชุมต้องรู้ จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้รองรับวัสดุเหล่านั้น โดยมีการประสานงานกับวิทยากรล่วงหน้า เพื่อให้นำมาทดลองใช้ก่อนเข้าบรรยายจริง เมื่อถึงเวลาวิทยากรบรรยาย ต้องจัดบุคลากรช่วยในการเสนอสื่อด้วย

2) ผู้ช่วยประสานการประชุม (Conference Co-ordinator) เป็นผู้ประสานกับทุกฝ่ายและช่วยเหลือผู้จัดการดูแลการประชุมในการติดต่อกับวิทยากร โดยเฉพาะการประชุมนานาชาติ การประชุมย่อยอาจมีการประชุมหลาย ๆ ประชุมพร้อมกัน วิทยากรควรมีโอกาสซักถามก่อน เช่น วิทยากรมีหมายกำหนดการบรรยายพร้อมสื่อ ซึ่งจะต้องทดสอบสื่อที่นำมาว่าใช้ได้หรือไม่ เช่น นำมาในรูปของแผ่น CD-ROM หรือ Diskette ต้องนำมาทดลองใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้

เป็นต้น ผู้ช่วยประสานงานประชุมจะประสานกับวิทยากรเหล่านั้น ขณะเดียวกัน อาจมีผู้ช่วยประสานงานอีกกลุ่มหนึ่งที่ดูแลประจำห้องประชุมย่อยแต่ละห้อง เพื่อให้การประชุมสามารถดำเนินไปได้ตามหมายกำหนดการ ดูแลในเรื่องการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น วิทยากรบางท่านต้องการไมโครโฟนไร้สายแทนไมโครโฟนตั้งโต๊ะ และต้องการนำเสนอสื่อด้วยตนเองโดยผ่านเครื่องควบคุม Remote Control เป็นต้น

3) วิศวกร (Engineer) วิศวกรในที่นี้มีหลายฝ่าย ตามประเภทของอุปกรณ์ ซึ่งอุปกรณ์และเทคโนโลยีต้องอาศัยวิศวกรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะ รู้หลักการใช้และวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำการออกแบบ วางระบบ และควบคุมการติดตั้งอุปกรณ์เหล่านั้น

4) ช่างเทคนิค (Technician) เป็นผู้จัดหา ติดตั้ง ควบคุม พร้อมดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ ช่างเทคนิคมีหลายฝ่าย ตามประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุม เช่น ช่างเสียง จัดหาไมโครโฟน ทำการติดตั้ง ปรับแต่งระดับสัญญาณจากไมโครโฟนและแหล่งเสียงอื่น ๆ เช่น เครื่องบันทึกเทป ปรับแต่งเครื่องผสมเสียง และควบคุมเครื่องผสมในขณะที่ดำเนินการประชุม เป็นต้น (เบญจวรรณ วิสุทธิ์สัตย์, 2546, หน้า 222)

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งสำหรับการจัดประชุม

สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการจัดประชุม คือ การจัดให้ผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งมีจำนวนมากสามารถเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมได้อย่างพร้อมเพียงและมีประสิทธิภาพมากที่สุด การจัดการคมนาคมขนส่งจึงมีความสำคัญสำหรับธุรกิจการจัดประชุมถึงแม้ว่าปริมาณงานสำหรับการขนส่งจะมีไม่มากก็ตาม

1) ความสำคัญของการคมนาคมขนส่งสำหรับการประชุม

“การคมนาคมขนส่งสำหรับการประชุม” หมายถึง การเคลื่อนย้ายคนและสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกิจกรรมของการประชุม การคมนาคมขนส่งเป็นรูปแบบของการบริการอย่างหนึ่ง โดยมียานพาหนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้ทั้งในส่วนของผู้จัดการคมนาคมขนส่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งในส่วนของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุม และมีความสำคัญสำหรับการจัดประชุม ดังนี้

1.1) ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วสำหรับการเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมไปยังสถานที่จัดประชุม การจัดประชุมจะเป็นไปด้วยดีเมื่อมีผู้เข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพียงยังมีผู้เข้าร่วมประชุมได้มากเท่าไร ย่อมถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของการประชุม การขนส่งที่สามารถนำบุคคลจากต่างสถานที่มารวมกัน ณ สถานที่ประชุมอย่างพร้อมเพียงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการจัดประชุม ด้วยเหตุนี้หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งระหว่างการประชุม เช่น การหยุดงานของพนักงานขนส่งของท่าอากาศยานหรือบริษัทสาย

การบิน หรือปัญหาการจราจรที่กีดขวางการเดินทาง การจัดประชุมอาจจะต้องพิจารณาเลื่อนไปก่อนจนกว่าปัญหาจะผ่อนคลายหรือได้รับการแก้ไขหรือพิจารณาเปลี่ยนสถานที่ไปยังสถานที่ที่ไม่มีปัญหาดังกล่าว

1.2) ช่วยเคลื่อนย้ายผู้เข้าร่วมประชุม วัสดุและสิ่งของต่าง ๆ สำหรับกิจกรรมการประชุม ในการจัดประชุมแต่ละครั้งจะมีกิจกรรมที่จำเป็นต้องเคลื่อนย้ายผู้เข้าร่วมประชุมหรือขนส่งวัสดุสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง เช่น การจัดกิจกรรมนำเที่ยวนอกสถานที่ การเยี่ยมชมสถานที่สำคัญ การจัดนิทรรศการ การจัดการแสดง หรือแม้แต่การอำนวยความสะดวกในการนำผู้เข้าร่วมประชุมจากโรงแรมมายังสถานที่จัดประชุม การจัดการแสดง หรือแม้แต่การอำนวยความสะดวกในการนำผู้เข้าร่วมประชุมจากโรงแรมมายังสถานที่จัดประชุม การจัดการขนส่งในทุกเส้นทางมีความสำคัญสำหรับการประชุมที่จะสร้างความพร้อมเพรียงและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมได้อีกทางหนึ่ง

1.3) ช่วยให้การจัดประชุมสามารถหมุนเวียนไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้มากขึ้น ในปัจจุบันการคมนาคมขนส่งนับว่ามีความก้าวหน้าทั้งระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทำให้การจัดประชุมขนาดใหญ่และเล็ก สามารถหมุนเวียนไปยังต่างสถานที่ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้ไม่เกิดความจำเจ ช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุมได้มากขึ้น และช่วยกระจายความเจริญและรายได้สู่ท้องถิ่นต่าง ๆ

2) ประเภทของการคมนาคมขนส่งสำหรับการจัดประชุม นิยมจัดแบ่งตามเส้นทางการขนส่งออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

2.1) การคมนาคมขนส่งผู้เข้าร่วมประชุมมายังสถานที่จัดประชุม หมายถึง การคมนาคมขนส่งสำหรับการเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมจากที่พักอาศัยของตนเองมายังสถานที่จัดประชุม ซึ่งการขนส่งประเภทนี้อาจครอบคลุมทั้งการขนส่งในตัวเมืองสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่อยู่ในเมืองที่เป็นสถานที่จัดประชุม หรืออาจเป็นการขนส่งระหว่างเมืองสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่อยู่ต่างเมือง หรืออาจเป็นการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ เช่น การจัดการประชุมนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ผู้เดินทางจากต่างประเทศสามารถเดินทางทางอากาศไปยังจังหวัดเชียงใหม่โดยตรงหรืออาจแวะที่กรุงเทพมหานครก่อนที่จะเดินทางต่อไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเครื่องบิน รถยนต์ หรือรถไฟ สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมภายในประเทศสามารถเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ได้ในลักษณะทำนองเดียวกัน คือ ทั้งทางอากาศและทางบกที่เป็นที่นิยม หรือการประชุม ณ เกาะสมุย ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเดินทางมายังสถานที่ประชุมได้ทั้งทางอากาศโดยเครื่องบิน หรือทางบกโดยขบวนรถไฟหรือรถยนต์แล้วต่อด้วยการเดินทางทางน้ำด้วยเรือโดยสารข้ามฟาก (Ferry) การขนส่งประเภทนี้ส่วนมากมักให้ผู้เดินทางเลือกการเดินทางของตนเอง

2.2) การคมนาคมขนส่งระหว่างสถานีขนส่งปลายทางกับโรงแรม หมายถึง การคมนาคมขนส่งจากสถานีปลายทางที่ผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาถึงไปยังโรงแรมที่พัก

โดยมากมักเน้นสำหรับการเดินทางจากสนามบินมายังโรงแรม (Airport-hotel Transfers/Airport Shuttle Service) สำหรับการประชุมนานาชาติที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากต่างประเทศจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการเดินทางภายในประเทศที่เป็นแหล่งจัดประชุม หรือถ้าหากเป็นการประชุมภายในประเทศมักเน้นเที่ยวบินที่คาดว่าจะมีผู้เดินทางมาถึงในจำนวนมาก

การขนส่งจากสนามบินไปยังโรงแรมโดยทั่วไปนิยมใช้การขนส่งทางบกด้วยรถยนต์ขนาดต่าง ๆ กัน การจัดการขนส่งในเส้นทางนี้จะมีความยุ่งยากมากกว่าเส้นทางอื่นเนื่องจากผู้เดินทางเดินทางมาถึงไม่พร้อมกันและมีการเดินทางมาถึงทั้งในกลางวันและกลางคืน การจัดเตรียมยานพาหนะ ตารางการเดินทาง และบุคลากรรับรองจึงต้องวางแผนให้รอบคอบเพื่อไม่ให้เป็นการดำเนินงานประมาทสูงเกินไป และเป็นข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งที่ผู้จัดการประชุมควรได้แจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทราบก่อนการเดินทางว่ามีการจัดการขนส่งในเส้นทางนี้อย่างไร มีค่าบริการหรือไม่ ในกรณีที่ไม่มีการจัดการขนส่ง ทางผู้จัดการประชุมควรให้คำแนะนำในการเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรม อาจเป็นการใช้การขนส่งจากสนามบิน หรือการขนส่งมวลชน หรือการขนส่งรับจ้างที่อาจจะแตกต่างกันในแต่ละแห่ง

2.3) การขนส่งจากโรงแรมมายังสถานที่ประชุม (Satellite Buses During Convention หรือ Multiple Property Shuttles หรือ Satellite Transfer) หมายถึง การขนส่งผู้เข้าร่วมประชุมจากโรงแรมที่ใช้เป็นที่พักแรมที่ผู้จัดการประชุมจัดไว้ให้มายังสถานที่ประชุม ดังนั้นในกรณีที่มีการใช้โรงแรมเป็นสถานที่ประชุมและที่พักในเวลาเดียวกัน การขนส่งประเภทนี้จะไม่จำเป็น ส่วนผู้เข้าร่วมประชุมที่พักแรมในโรงแรมอื่นที่นอกเหนือจากที่ผู้จัดการประชุมจัดไว้ให้ ผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องรับผิดชอบการเดินทางไปยังสถานที่ประชุมด้วยตนเอง การคมนาคมขนส่งประเภทนี้จะต้องกำหนดเวลาการเดินทางที่แน่นอนเพื่อให้สามารถเดินทางมาถึงสถานที่ประชุมได้ทันเวลา

2.4) การขนส่งสำหรับแขกพิเศษ (VIP Transportation) หมายถึง การคมนาคมขนส่งสำหรับบุคคลพิเศษของการประชุม เช่น ประธานที่ประชุม วิทยากรพิเศษ หรือในกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ การขนส่งในส่วนนี้จะต้องพิจารณาการต้อนรับและบริการ ณ จุดต่าง ๆ การจัดยานพาหนะที่เหมาะสมกับสถานภาพของบุคคล การจัดพนักงานขับรถที่มีความเชี่ยวชาญและมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย และตรงต่อเวลา

2.5) การขนส่งสำหรับการนำเที่ยว หมายถึง การคมนาคมขนส่งสำหรับกิจกรรมการนำเที่ยวของการประชุมซึ่งกำหนดไว้ในกำหนดการประชุม ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นการเดินทางที่ใช้ระยะเวลาไม่เกินหนึ่งวันและนิยมใช้การคมนาคมขนส่งทางบกหรือทางน้ำแล้วแต่ลักษณะของกิจกรรมนำเที่ยว ส่วนการขนส่งสำหรับการนำเที่ยวก่อนและหลังการประชุมจะรวมอยู่ในรายการนำเที่ยว

2.6) การขนส่งสำหรับกิจกรรมพิเศษ (Events Transportation) หมายถึง การคมนาคมขนส่งสำหรับการนำผู้เข้าร่วมประชุมเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษของการประชุม เช่น การขนส่งผู้เข้าร่วมประชุมไปยังสถานที่จัดงานเลี้ยงและนำกลับโรงแรมที่พัก การนำไปรับประทานอาหารในแหล่งชุมชน หรือการนำไปศูนย์การค้าเพื่อช้อปปิ้ง เป็นต้น การคมนาคมขนส่งประเภทนี้จะต้องคำนึงถึงการเตรียมเส้นทางเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ภาวะการจราจร และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง

2.7) การขนส่งสำหรับพนักงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบจัดการประชุม (Staff Transportation) หมายถึง การคมนาคมขนส่งสำหรับฝ่ายจัดการประชุมเพื่อให้เกิดความสะดวกตัวสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นซึ่งอาจใช้พาหนะของผู้จัดการประชุมเองหรือใช้บริการจากรถกิจขนส่งในกรณีที่อยู่นอกพื้นที่ที่ไม่สามารถนำพาหนะของตนเองมาได้ การคมนาคมขนส่งประเภทนี้ส่วนใหญ่อาจไม่จำเป็น

2.8) การขนส่งส่วนตัว (Private Transportation) การคมนาคมขนส่งสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่ต้องการยานพาหนะส่วนตัว โดยมากเป็นบุคคลสำคัญของการประชุมมากกว่าผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป ส่วนมากมีความต้องการไม่มาก

การพิจารณาจัดการขนส่งสำหรับการประชุมมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมและช่วยให้การประชุมบรรลุเป้าหมายที่สมบูรณ์ การจะจัดการขนส่งเส้นทางใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมและลักษณะของกิจกรรมการประชุมและความจำเป็นต้องใช้การขนส่งและความสะดวกในการบริหารจัดการของผู้จัดการประชุม (ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ และโจน สารสิน, 2546, หน้า 259-261)

2.3 ปัญหาของธุรกิจการจัดประชุม

ถึงแม้ว่าปัจจุบันประเทศไทยได้มีการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคพอสมควรแล้ว อีกทั้งยังได้มีการทำตลาดส่งเสริมธุรกิจการจัดประชุมมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกลุ่มการประชุมนานาชาติที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้เท่าที่ควรจะเป็น เพราะประเทศไทยมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับธุรกิจการจัดประชุมซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1) การขาดความเข้าใจในธุรกิจของภาครัฐบาล มีผลให้ขาดความช่วยเหลือและขาดการประสานงานของหน่วยงานภาครัฐจึงทำให้ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร กล่าวคือธุรกิจการจัดประชุมสัมมนานานาชาติเป็นธุรกิจเฉพาะกลุ่มที่มีรูปแบบเฉพาะและเป็นที่ยึดในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากไม่มีการศึกษาและเรียนรู้อย่างจริงจัง จึงยากที่จะเข้าใจลักษณะของธุรกิจประเภทนี้ได้

2) ความไม่ตระหนักรู้ของภาครัฐถึงผลประโยชน์ที่ได้รับทางด้านเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่าผู้เข้าร่วมประชุมจะจัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งที่มีผลในการนำรายได้เข้าประเทศ ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวประมาณร้อยละ 1 ของนักท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งถ้าพิจารณากันเชิงปริมาณแล้ว เป็นจำนวนที่ไม่น่าสนใจ แต่ถ้าพิจารณาในเชิงคุณภาพ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมจัดได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพมากกว่ากลุ่มหนึ่ง เพราะส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่มีศักยภาพสูงและเป็นที่ยอมรับทางสังคมของคนทั่วไป และยังมีกำลังการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปประมาณ 2.5 เท่า นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วจะเห็นว่าการเป็นเจ้าภาพการจัดประชุมนานาชาติ นั้น ทำให้ประเทศเจ้าภาพได้รับผลประโยชน์ที่ตามมาอย่างมหาศาลทั้งทางตรงและทางอ้อม

3) การขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับธุรกิจเกือบทุกประเภท ปัจจุบันจึงถือเป็นยุคข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง เพราะผู้ที่มีข้อมูลและทันสมัยอยู่ในมือคือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ได้เปรียบ ทรานสโพรเซสเซอร์ที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนของประเทศไทยไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้มีประสิทธิภาพได้ การพัฒนาด้านธุรกิจการประมงจึงยังต้องล่าหลัง และไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น

4) การขาดตัวเปรียบเทียบระดับคุณภาพและการบริการของผู้ประกอบกิจกรรมด้านการประชุม กิจกรรมด้านการประชุมเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการในระดับสูง เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นบุคคลอันทรงเกียรติ กิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมต้องมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษในการให้บริการ และต้องบริการตามรูปแบบมาตรฐานสากล ซึ่งบุคลากรต้องผ่านการเรียนรู้และอบรมมาเป็นอย่างดี สำหรับประเทศไทยคุณภาพการให้บริการด้านการประชุมยังขาดตัวเปรียบเทียบระดับคุณภาพและการบริการ ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

5) การขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในธุรกิจ สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการประชุมขนาดเล็ก ผู้มีหน้าที่จัดประชุมส่วนใหญ่จึงเป็นบุคคลของหน่วยงานหรือองค์กรเจ้าภาพ ซึ่งบุคคลดังกล่าวไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการจัดประชุมและยังผ่านประสบการณ์ด้านการจัดประชุมในระดับนานาชาติมาน้อย จึงอยู่ในสถานะที่ต้องจัดประชุมตามหน้าที่ โดยการจัดประชุมในประเทศไทยส่วนใหญ่หน่วยงานเจ้าภาพไม่ค่อยให้ความสำคัญกับบุคคลที่ถูกมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม ซึ่งจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ

6) ค่าใช้จ่ายด้านการตลาดในการเตรียมการประมูลสูง ถ้าจะกล่าวถึงการประชุมประเภทที่จัดหมุนเวียนตามวาระแล้วค่าใช้จ่ายด้านนี้จะไม่ค่อยมี แต่หากเป็นการประชุมที่ต้องมีการประมูล ซึ่งแน่นอนต้องมีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น เพราะการประมูลที่ต้องมีการประมูลนั้น

ล้วนเป็นการประชุมขนาดใหญ่ที่คู่แข่งต้องการ โดยหากสามารถชนะการประมูลและไปจัดในประเทศตนเองได้นั้นหมายถึงผลประโยชน์มากมายที่ตามมา ดังนั้น การประมูลการประชุมจึงต้องทุ่มเงินเพื่อทำการตลาดอย่างเต็มที่ทั้งด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกำลังคน รวมถึงการหาวิทยวิธีในการเข้าถึงบุคคลผู้มีอำนาจตัดสินใจในการตัดสินใจผลการประมูลของการประชุมนั้นด้วย

7) การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในศักยภาพการจัดงานประชุมของประเทศไทย ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีความพร้อมด้านธุรกิจการจัดประชุมเพราะมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหลายอย่าง เช่น ศูนย์ประชุม โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เป็นต้น แต่ยังคงขาดการนำความพร้อมตรงนี้มาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ ซึ่งสิ่งที่จำเป็นต้องทำในขณะนี้คือการประชาสัมพันธ์ถึงศักยภาพด้านความพร้อมดังกล่าว ให้คนทั่วโลกได้รับรู้อย่างจริงจัง

8) การขาดศูนย์กลางในการดำเนินการด้านการประชุมที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินการในธุรกิจการจัดประชุมที่ผ่านมาเป็นการดำเนินการแบบขาดการรวมศูนย์ คือเป็นการดำเนินการแบบต่างฝ่ายต่างเป็นผู้ดำเนินการเองและยังมีการใช้กลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสมในการแข่งขันกันเองทำให้เกิดความเสียหายพจน์ต่อสายตาของผู้ค้า หรือหากมีการประสานความร่วมมือกันก็เป็นการร่วมมือเฉพาะกิจในการจัดกิจกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่มีภาครัฐเป็นศูนย์กลางในการเป็นตัวแทนของประเทศเท่านั้น ดังนั้น จึงทำให้ขาดการประสานงานและการส่งเสริมความเข้าใจระหว่างผู้ประกอบการภาคเอกชนด้วยกันเอง

9) ข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบของระบบราชการ การจัดประชุมนานาชาติในแต่ละครั้งผู้เข้าร่วมประชุมมักจะมีของที่นำเข้ามาใช้เพื่อการจัดประชุมทั้งที่เป็นสิ่งของขนาดใหญ่ เช่น เครื่องจักรกลและของขนาดเล็ก เช่น วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ในการประชุม แฟ้มเอกสาร การประชุม ของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งสิ่งของบางชนิดต้องผ่านขั้นตอนการเสียภาษีนำเข้าหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งการจัดประชุมในประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องระเบียบด้านการควบคุมและระเบียบเกี่ยวกับภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ไม่เอื้ออำนวย โดยมีการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมจากสิ่งของดังกล่าว จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจต่อผู้ที่เข้ามาจัดการประชุมในภาพรวม โดยเห็นว่าภาษีที่ได้รับจากการนำเข้าจากต่างประเทศเป็นรายได้หลักที่มีส่วนสำคัญต่อรายได้ของรัฐ จึงไม่เห็นความจำเป็นในการแก้ไขกฎระเบียบให้ประเทศไทยเป็นเขตปลอดภาษีสำหรับสิ่งนำเข้ามาเพื่อการประชุม (พรรณพิชญา อัญชันภาติ และมงคล วัตตะโร, 2546, หน้า 377-380)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจการจัดประชุมมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจรีสอร์ทและโรงแรม ในด้านสถานที่ การจัดประชุม ที่พักแรมที่อำนวยความสะดวกสบายสำหรับผู้ร่วมประชุมในระหว่างการประชุม และเป็นสถานที่รองรับกิจกรรมอื่น ๆ ของการประชุม ดังนั้นจึงต้องศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องถึง ปัญหาการจัดการประชุมของธุรกิจรีสอร์ทและโรงแรม เพื่อปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขในการจัดการ ธุรกิจการประชุมและสัมมนาให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา มีดังนี้

บริษัท อินฟอร์เมชัน โพรไวเดอร์ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด ได้ทำการศึกษาตาม โครงการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เรื่อง **โครงการสำรวจสถิติการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดงานแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย ปี 2545** ได้กล่าวถึงปัญหาและข้อเท็จจริงของธุรกิจการจัดประชุมต่าง ๆ ดังนี้

ธุรกิจประชุมนานาชาติ

1) สถานที่จัดประชุม จากการประชุมในแต่ละครั้งนั้นต้องการห้องประชุมขนาดใหญ่ เพื่อรองรับพิธีเปิด-ปิด และห้องประชุมขนาดเล็กลงมาจำนวนหลายห้องเพื่อการแบ่งกลุ่มประชุมใน หัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและยังต้องการห้องพักจำนวนมากรองรับผู้ประชุม และผู้ติดตาม ดังนั้น จะพบว่าสถานที่หลายแห่งในประเทศไทยมีสถานที่รองรับบางกิจกรรมของการประชุมได้แต่ขาด บางกิจกรรมไป เช่น ศูนย์ประชุมตามมหาวิทยาลัยในจังหวัดใหญ่ ๆ ของไทย เช่น เชียงใหม่ และ ขอนแก่น เป็นต้น มีที่นั่ง 3,000-5,000 คน แต่ขาดห้องประชุมขนาดเล็ก และห้องพัก ทำให้ ผู้จัดการประชุมขนาดใหญ่ยังไม่สนใจเท่าที่ควร แม้ว่าทางกายภาพของจังหวัดเป็นจุดหมายที่นำ ท่องเที่ยวมากก็ตาม ส่วนในภูเก็ตนั้นเป็นจุดหมายที่ผู้จัดการประชุมสนใจอย่างยิ่ง รองลงมาจาก กรุงเทพฯ แม้ภูเก็ตจะมีโรงแรมจำนวนมากแต่ยังไม่มีความพร้อมในการประชุมขนาดใหญ่ที่สามารถรองรับ การประชุมขนาดใหญ่ได้

2) ด้านบุคลากร การประชุมนานาชาติมักจะเป็นการประสานงานระหว่างประเทศ ดังนั้น ภาษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในธุรกิจนี้ นอกจากภาษาแล้วการประสานงานด้านการจัดการประชุมนานาชาติยังต้องการความเชี่ยวชาญในเนื้องาน ลำดับของงาน และความละเอียดในทุกขั้นตอน ในธุรกิจนี้ประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว จึงต้องจ้างบุคลากรจากต่างประเทศมาดูแล และความไม่พร้อมในด้านบุคลากรในต่างจังหวัดมีมากกว่าในกรุงเทพฯ

3) ด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวม การประชุมนานาชาติมีหลายขนาดด้วยกัน กล่าวคือ การประชุมขนาดใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งสมาคมเจ้าภาพในประเทศไทยเอง เพื่อประสานให้เกิดการประชุมในประเทศไทยขึ้น การประชุมขนาดใหญ่จะนำมาสู่ผลประโยชน์ต่อเนืองมากมาย เช่น ทำให้นานาชาติรู้จักประเทศไทยในฐานะสถานที่ท่องเที่ยวที่มีบริการเป็นมาตรฐานสากล และมีความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน ผลต่อเนื่องที่จะเกิดต่อไป คือการตัดสินใจในการจัดประชุมในประเทศไทยของนานาประเทศจะมั่นใจมากขึ้น นำมาสู่การประชุมขนาดเล็กลงมามากขึ้น และมีการท่องเที่ยวทั่วไปเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้จะเป็นการประชาสัมพันธ์แบบประชิดตัว และต้องลงทุนใช้งบประมาณสูงพอสมควร

ธุรกิจการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ

1) การขาดแคลนด้านสถานที่ สถานที่จัดแสดงสินค้าจะต้องสามารถอำนวยความสะดวกและมีความเหมาะสมในการแสดงสินค้า ตั้งแต่พื้นที่ที่สามารถรองรับการจัดแสดงในรูปแบบต่าง ๆ อุปกรณ์พื้นฐาน และห้องประชุมที่สามารถจัดประชุมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการแสดงสินค้า เป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยมีศูนย์แสดงสินค้านานาชาติขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่รองรับทั้งการแสดงสินค้า และการประชุมนานาชาติอยู่ 5 แห่ง และในจำนวน 5 แห่งนั้นมี 2 แห่งที่สามารถรองรับการแสดงสินค้าขนาดใหญ่ได้เป็นอย่างดีคือ BITEC และ IMPACT

2) ต้องเป็นกลุ่มเป้าหมายในการแสดงสินค้า ประเทศที่จัดต้องเป็นศูนย์กลางของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในประเทศผู้จัดเองและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคเดียวกัน ดังนั้นการเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และการเดินทางที่สะดวกมีที่พักรองรับ มีการเข้าถึงสถานที่จัดได้สะดวกยอมทำให้ผู้ร่วมแสดงสินค้าน่ามองเห็นความสำเร็จของการร่วมแสดงสินค้าในไทยมากขึ้น

3) ระบบการขนส่งมวลชนที่ยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกกับกลุ่มผู้เยี่ยมชมทาง BITEC นั้นได้ก่อสร้างไว้เพื่อการแสดงสินค้าโดยเฉพาะทำให้สถานที่เหมาะสมกับการจัดการแสดงสินค้านานาชาติเป็นอย่างยิ่ง แต่จากที่กล่าวข้างต้นทำให้กลุ่มเป้าหมายเดินทางได้ไม่คล่องตัว จะทำให้การขยายตัวของกลุ่มเป้าหมายที่จะมาเยี่ยมชมไม่ขยายตัวเท่าที่ควร สิ่งเหล่านี้จะส่งผลมาสู่การคาดหวังของผู้ร่วมแสดงสินค้าที่ต้องการผู้เยี่ยมชมจำนวนมากและมีผลประโยชน์ต่อเนื่องทางธุรกิจกลับไป

4) ประเทศคู่แข่งของไทยนั่นคือ สิงคโปร์และฮ่องกง มีข้อเด่นหลายประการ กล่าวคือ ทั้ง 2 ประเทศ มีการจัดการแสดงสินค้านานาชาติ และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวย ทั้งความสะดวกในการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่จัดแสดงสินค้า และการเดินทางระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ รวมทั้งยังมีข้อเด่นในเรื่องของการละเว้นภาษี แม้ในประเทศไทยจะมีการแก้ปัญหาเรื่องการเดินทางโดยการจัด Shuttle Bus แล้วก็ตาม แต่ยังเป็นจุดด้อยที่เปรียบเทียบได้ชัดเจน

5) นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ในข้อเท็จจริงศูนย์แสดงสินค้านานาชาติในประเทศอื่น ๆ จะเกิดจากการลงทุนของภาครัฐ แต่ในประเทศไทยกลับลงทุนโดยเอกชน ทำให้ขาดการเชื่อมโยงในด้านนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ดังนั้นรัฐควรมีการเชื่อมโยงกับเอกชนที่ใกล้ชิดขึ้นเพื่อพัฒนาธุรกิจนี้

ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลนานาชาติ

1) ด้านการตลาด การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลนั้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวและกลุ่มที่มาท่องเที่ยว ค่อนข้างคงที่ รัฐต้องเข้าไปช่วยในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ตลาดของ Incentive Travel นั้นขยายตัว และมีฐานลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทนี้ ในประเทศที่มีความต้องการด้านนี้จำนวนมาก คือ อเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย และ ญี่ปุ่น

2) ด้านสถานที่ และบุคลากร โรงแรมที่สามารถรองรับโปรแกรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และน่าประทับใจตลอดรายการ ต้องมีบุคลากรที่มีทักษะ มีสภาพทางกายภาพของโรงแรมที่เหมาะสม เช่น การตกแต่ง ระดับห้องพัก และคุณภาพของห้องอาหารเป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้มีจำนวนโรงแรมที่สามารถรองรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลอยู่น้อยราย กล่าวคือโรงแรมที่สามารถเข้ามาตราฐานดังกล่าวมักจะตั้งอยู่ในจังหวัดใหญ่ ๆ และเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนโรงแรมที่ไม่เคยให้บริการทางด้านนี้จะไม่รู้จักนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เลย ดังนั้นโปรแกรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะวนเวียนอยู่ในจังหวัดไม่กี่จังหวัด และทำให้จังหวัดอื่นขาดโอกาส รวมทั้งลดความหลากหลายของประเทศลง และบริษัทที่เป็นผู้นำในการจัดโปรแกรมต่าง ๆ ยิ่งขาดแคลนพนักงานผู้มีประสบการณ์และมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างสรรค์โปรแกรมที่น่าประทับใจแปลกใหม่มาเสนอลูกค้า

Chen Ming (2003, p. 903) ได้วิจัยเรื่อง การเติบโตของการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการในประเทศจีน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ด้านสาเหตุและปัญหาที่ทำให้การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการในประเทศจีนเป็นไปอย่างล่าช้า โดยเฉพาะ การพัฒนาด้านลักษณะเฉพาะและการใช้เครื่องมือต่าง ๆ การแบ่งสรรและการสร้างภาพพจน์ การศึกษาครั้งนี้จึงแสดงถึงความต้องการอบรมผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการและการจัดการ เพื่อให้เพียงพอกับการเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศจีน

เหตุผลที่ทำให้จีนพัฒนาช้าในเรื่องการจัดการประชุมและนิทรรศการมีหลายประการ ด้านการจัดการการประชุมและนิทรรศการนั้นไม่ได้อยู่ในนโยบายและแผนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือองค์กร เฉพาะด้านการจัดการ ภาวการณ์จึงหนักอยู่ที่การท่องเที่ยวอย่างเดียว ด้านการสนับสนุนทางการตลาด รัฐบาลขาดการประชาสัมพันธ์และโฆษณา และไม่ค่อยส่งเสริมด้านกิจกรรมให้คนเข้าประชุมสักเท่าไร หากได้เข้าร่วมจะเป็นกิจกรรมเล็ก ๆ ที่ไม่ได้มีการเตรียมการเท่านั้น

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาของการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการคือขาดระเบียบของการตลาด ไม่มีการจัดการด้านการตลาดโดยตรง กล่าวคือไม่มีใครรับผิดชอบที่จะจัดการและไม่ทราบว่าต้องจัดการอะไร นอกจากนั้นการก่อสร้างศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการที่ไม่สามารถควบคุมได้ ก็เป็นปัญหาอย่างหนึ่งเพราะเกือบทุกเมืองมีการสร้างศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการของตนเอง แต่มีขนาดเล็กและไม่มีอุปกรณ์ทันสมัย การบริการที่ไม่ดีพอและขาดการแข่งขันกันทำให้ไม่สามารถพัฒนาเป็นศูนย์แสดงนิทรรศการนานาชาติได้

ส่งผลให้บริษัทนำเที่ยวไม่นิยมจัดการท่องเที่ยวเพื่อการจัดประชุมและนิทรรศการแต่จัดการท่องเที่ยวแบบอื่น ๆ แทน

จึงสามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการหรือ MICE ของประเทศจีนในตอนนี้ยังไม่ค่อยพัฒนาในหลายแง่ จีนยังคงต้องการการพัฒนาอย่างเพียงพอคงต้องตั้งองค์กรเฉพาะ ต้องเร่งสนับสนุนให้เกิดผู้เชี่ยวชาญเพื่อจะรองรับความแตกต่างทางอุตสาหกรรมและเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริการและจัดการให้ดีขึ้น (Chen Ming, อ้างถึงใน ปริวัฒน์ หงส์หยก และคนอื่น ๆ, 2550 หน้า 40)

Rong Huang (2004, p. 624) ได้วิจัยเกี่ยวกับ ปัญหาและยุทธศาสตร์ของ อุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการในเซี่ยงไฮ้ ว่าอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการกำลังเป็นสิ่งที่น่าจับตามองอย่างมากสำหรับหลายประเทศในภูมิภาคนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ดึงรายได้จากนักท่องเที่ยวระดับสูง จึงมีการวิจัยการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการในเซี่ยงไฮ้ โดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างต่อไปนี้ จากศูนย์ประชุมและนิทรรศการหลัก 9 แห่งในเซี่ยงไฮ้ ที่จัดการประชุมระดับนานาชาติ ในเดือนสิงหาคม 2546 และมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้าราชการจำนวน 3 คน และผู้อำนวยการศูนย์ประชุมแต่ละแห่ง แห่งละ 1 คน และแจกแบบสอบถามผู้จัดงานประชุมระดับนานาชาติในปี 2543-2545 จำนวน 98 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51

จากการวิจัยสรุปสภาพแวดล้อมทางการตลาดของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการในเซี่ยงไฮ้ แบ่งเป็นสองประเด็นคือ สิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก สิ่งแวดล้อมภายใน นั้นพบว่าด้านเทคโนโลยีมีการรองรับที่สูงขึ้นและราคาถูกลง ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกนั้นพบว่า อำนาจของผู้ขายนั้นค่อนข้างต่ำ เพราะข้อจำกัดของการพัฒนาทางเศรษฐกิจจีน อำนาจของผู้ซื้อนั้นมีสูงขึ้น มีอำนาจต่อรองและมีตัวเลือกมากขึ้น โดยมีบริษัทจัดงานอยู่มากมาย

ปัญหาที่ผู้จัดงาน (Professional Conference and Exhibition Organizer, PCO) พบเป็นปัญหาหลักคือการให้บริการของรัฐ มาตรฐานการบริการ และการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพการให้บริการยังไม่ดีเทียบเท่าคู่แข่ง เช่น ฮองกง และสิงคโปร์

การเติบโตของเศรษฐกิจจีนกำลังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนา จากการวิจัยพบว่า เซี่ยงไฮ้ควรมีการจัดการเกี่ยวกับ ประเด็นต่อไปนี้ เพื่อเพิ่มการแข่งขันในระดับสากล 1) ส่งเสริมกลไกตลาด 2) พัฒนาเรื่องให้ข้อมูลข่าวสาร 3) พัฒนาศูนย์ความรู้เรื่องนี้อย่างแท้จริง จึงเห็นได้ว่าเซี่ยงไฮ้ควรเข้าใจเรื่องความซับซ้อนของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการ เพื่อวางพื้นฐานด้านการจัดการนโยบายและยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับผลกระทบจากการพัฒนาในอนาคต (Rong Huang, อ้างถึงใน ปริวัฒน์ หงส์หยก และคนอื่น ๆ, 2550, หน้า 41)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท โดยกำหนดแนวทางและขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีวิจัย ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 แนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง

3.2 ผู้ให้ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ 1) โรงแรมสุภาอรยัลบีช 2) โรงแรมขนอมไกลเด็นบีช 3) ตาลคู่ปี่รีสอร์ท 4) อलगตรีรีสอร์ท 5) ระเบียบทรายรีสอร์ท 6) ราชาศีรีสอร์ทแอนด์สปา 7) ต้นธารรีสอร์ทแอนด์สปา 8) อนาวิลล่าตังเกีรีสอร์ท และ 9) สุชาดาวิลล่า และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ประธานชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 3) รองหัวหน้าอุทยานแห่งชาติหาดขนอมหมู่เกาะทะเลใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช 4) ประธานชมรม

รักษำบ้านเกิดจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 5) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้ผูวิจัยไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นเดียวกันเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและรีสอร์ท ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ 1) ชื่อสถานประกอบการ 2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ 3) จำนวนห้องพัก 4) จำนวนห้องประชุมทั้งหมด 5) จำนวนผู้เข้าประชุมที่สามารถรองรับได้ และ 6) กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านสถานที่พักแรม 2) ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม 3) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 4) ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม 5) ด้านบุคลากร และ 6) ด้านการคมนาคมขนส่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นการให้แสดงความ คิดเห็น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อเป็นประโยชน์แก่การวิจัยในอนาคต

การตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง ซึ่งการหาความเที่ยงตรง (Validity) ผูวิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะให้มีความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง ก่อนนำไปใช้จริง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ ได้แก่ 1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ 2) ตำแหน่งการทำงาน 3) การมีส่วนร่วมในธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านสถานที่ พักแรม 5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านสถานที่

สำหรับจัดประชุม 6) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 7) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม 8) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร และ 9) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการจำนวน 9 คน ได้แก่ 1) โรงแรมสุภารอยัลบีช 2) โรงแรม ขนอมโกลเด้นบีช 3) ตาลคูปี้ชรีรีสอร์ท 4) อลงกตรีสอร์ท 5) ระเบียบทรายรีสอร์ท 6) ราชาคีรีรีสอร์ทแอนด์สปา 7) ต้นธารรีสอร์ทแอนด์สปา 8) อนาวิลล่าตั้งเกีรรีสอร์ท และ 9) สุชาดาวิลล่า

2) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ประธานชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) นายกสภาคธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 3) รองหัวหน้าอุทยานแห่งชาติหาดขนอมหมู่เกาะทะเลใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช 4) ประธานชมรมรักษ์บ้านเกิดจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 5) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดของการให้บริการจัดประชุมและสัมมนาใน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

3) นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการหรือผู้จัดการทั้ง 9 คนและผู้ที่เกี่ยวข้อง 5 คนด้วยตัวเอง โดยผู้วิจัยจะให้แบบสอบถามไว้และนัดวันสัมภาษณ์

4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการจำนวน 9 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5 คน ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการตอบแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและรีสอร์ท ชื่อสถานประกอบการ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวนห้องพัก จำนวนห้องประชุมทั้งหมด จำนวนผู้เข้าประชุมที่สามารถรองรับได้ และกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

- แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

- แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เกี่ยวกับชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่งการทำงาน การมีส่วนร่วมในธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีรายละเอียดของห้องพักและห้องประชุมของโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมที่เปิดให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา มีดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนห้องพักและห้องประชุมของโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมที่เปิดให้บริการในการจัดประชุมและสัมมนา

รายชื่อ	จำนวน ห้องพัก	จำนวน ห้องประชุม	ความจุ/ท่าน
โรงแรม			
โรงแรมสุภารอยัลบีช (Supar Royal Beach Hotel)	90	3	50/70/130
โรงแรมขนอมโกลด์บีช (Khanom Golden Beach Hotel)	55	4	25/25/50/200
รีสอร์ท			
तालคู้บีชรีสอร์ท (Talkoo Beach Resort)	75	1	80
อลงกตรีゾート (Alongkot Resort)	69	2	80/100
ระเบียงทรายรีสอร์ท (Rabiang Sai Resort)	52	1	180
ราชาคีรี รีสอร์ทแอนด์สปา (Racha Kiri Resort & Spa)	33	1	150
ตันธาร รีสอร์ทแอนด์สปา (Tontarn Resort & Spa)	30	1	100
อนาวิลล่าตังเกีรีสอร์ท (Anavilla Tangke Resort)	26	2	30/150
สุขาตาวิลล่า (Suchada Villa)	10	1	150

ที่มา: ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการสัมภาษณ์บุคคลสองกลุ่มได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา รายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีดังนี้

4.1 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ โรงแรมสุภาอรย์ลบีช โรงแรมขนอมโกลเด้นบีช ตาลคู่อีชีรีสอร์ท อลงกตรีสอร์ท ระเบียบทรายรีสอร์ท ราชาคีรีสอร์ตแอนด์สปา ตันธารีสอร์ตแอนด์สปา อนาวิลล่าตั้งเกี๋ยรีสอร์ท และสุชาดาวิลล่า มีรายละเอียดของข้อมูลที่ได้ดังนี้

4.1.1 โรงแรมสุภาอรย์ลบีช

ผู้จัดการโรงแรมสุภาอรย์ลบีช (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 พฤษภาคม 2553) ได้ให้ข้อมูลว่าโรงแรมสุภาอรย์ลบีชเป็นโรงแรมที่มีบรรยากาศดีด้านหน้าติดกับชายหาดเหมาะแก่การมาท่องเที่ยวและพักผ่อน โรงแรมเปิดให้บริการสองส่วนด้วยกันได้แก่ส่วนที่เป็นบ้านพักและส่วนที่เป็นโรงแรม ส่วนที่เป็นบ้านพักมีจำนวน 18 หลังติดกับชายหาด ส่วนที่เป็นโรงแรมจำนวนห้อง 92 ห้อง ซึ่งทั้งสองส่วนถูกแบ่งโดยมีถนนตัดผ่าน ทางโรงแรมมีห้องประชุมทั้งหมด 3 ห้องแต่ละห้องสามารถรองรับ ผู้เข้าประชุมได้จำนวน 50 คน 70 คน และ 130 คน ตามลำดับและกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานของรัฐรองลงมาเป็นหน่วยงานเอกชน

โรงแรมมีจำนวนห้องพักที่เพียงพอในการรองรับผู้เข้าประชุมหากกรณีที่ห้องพักเต็มโรงแรมสามารถจัดส่งลูกค้าไปพักกับโรงแรมใกล้เคียงได้ พร้อมทั้งผู้เข้าประชุมสามารถเดินทางมายังห้องประชุมได้สะดวกเพราะอยู่ในตัวอาคารเดียวกับที่ลูกค้าพัก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบถ้วนแต่วันแต่อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วช้า ด้านความปลอดภัยผู้จัดการเล่าว่าเมื่อไม่นานมานี้มีลูกค้าเข้าพักที่บ้านพักหน้าหาดแล้วไม่ทำการ Check-out ทั้งยังขโมยหมอน ผ้าห่ม โต๊ะหัวเตียง และโต๊ะเครื่องแป้ง เนื่องจากบริเวณดังกล่าวไม่มีผู้เฝ้ายามในตอนกลางคืนและสิ่งที่ทำให้สามารถขโมยของไปได้เพราะลูกค้าสามารถจอดรถหน้าห้องพักได้

โรงแรมมีจำนวนห้องประชุมที่เพียงพอและมีทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ในการรองรับผู้เข้าประชุม ทั้งยังสามารถจัดโต๊ะได้ตามรูปแบบที่ผู้เข้าประชุมต้องการ

ภายในห้องประชุมมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ บางครั้งมีการร้องขอจากผู้เข้าประชุมต้องการไม้คัตติงเพื่อสะดวกในการทำกิจกรรมกลุ่ม แต่ทางโรงแรมมีแต่ไม้คัลอย หากมีอุปกรณ์ใดขาดข้องจะมีช่างเทคนิคที่สามารถแก้ไขอุปกรณ์ได้ทันที

ส่วนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น ทางโรงแรมมีรายการอาหารที่จัดเป็นชุดไว้หลากหลาย ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงรายการอาหารบางชนิดได้แต่ต้องแจ้งล่วงหน้า อาหารมีรสชาติดีแต่ทางโรงแรมต้องพยายามดูแลความสะอาดของอาหารให้เพิ่มขึ้นเนื่องจากโรงแรมมีแมลงวันมากในช่วงฤดูวางไข่ บางครั้งมีแมลงวันปนอยู่ในอาหารต้องมีการเปลี่ยนอาหารให้ลูกค้าใหม่ที่ ทางโรงแรมมีปัญหาด้านการควบคุมต้นทุนของรายการอาหารแต่ละรายการเนื่องจากมีแต่พ่อครัวที่ปรุงอาหารเท่านั้นแต่ไม่มีผู้ทำหน้าที่ควบคุมต้นทุนโดยตรง ทางโรงแรม

จัดบริเวณรับประทานอาหารนอกอาคารห้องประชุม เนื่องจากไม่สามารถจัดในห้องประชุมได้ แต่หากฝนตกก็จะเปลี่ยนให้ไปรับประทานอาหารของโรงแรม

บุคลากรในการประสานงานระหว่างทางโรงแรมกับผู้เข้าประชุมในบางครั้งมีการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การเขียนป้ายข้อความ กำหนดการต่าง ๆ และการบอกทางมายังโรงแรม เป็นต้น ส่วนพนักงานที่ให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มมีอัตราการลาออกสูงเนื่องจากลักษณะงานที่ค่อนข้างมาก บางครั้งพนักงานไม่สามารถให้บริการได้ทันกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ได้รับการตำหนิจากลูกค้า และพนักงานบางคนไม่มีใจรักในงานบริการ

ผู้เข้าร่วมประชุมที่เดินทางด้วยรถส่วนตัวสามารถเดินทางมายังโรงแรมได้สะดวกเพราะมีป้ายบอกตลอดเส้นทาง แต่หากมาโดยรถโดยสารประจำทางจะมีปัญหาในการเดินทางมาก เพราะรถประจำทางวิ่งผ่านแต่ละเที่ยวห่างกันนาน ผู้เข้าร่วมประชุมจึงมักตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีค่าบริการค่อนข้างสูงมาก

4.1.2 โรงแรมขอนแก่นบีช

ผู้จัดการโรงแรมขอนแก่นบีช (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 พฤษภาคม 2553) ซึ่งทำงานกับโรงแรมมาเกือบ 10 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า โรงแรมเป็นที่พิกัดติดกับทะเลและล้อมรอบด้วยต้นปาล์ม มีเคาน์เตอร์ต้อนรับส่วนหน้าและร้านอาหารโดดเด่นด้วยการใช้ประตูบานใหญ่ที่เปิดรับแสงสว่างและลมธรรมชาติ สามารถช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของโรงแรมได้ โรงแรมมีห้องพักบริการจำนวน 55 ห้อง และมีห้องประชุม 4 ห้องซึ่งรองรับผู้เข้าประชุมได้ 25 คน จำนวน 2 ห้อง 50 คน จำนวน 1 ห้อง และห้องใหญ่รองรับได้ 200 คน จำนวน 1 ห้อง ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน

โรงแรมมีจำนวนห้องพักไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้เข้าประชุมได้ทั้งหมดกรณีที่มีผู้เข้าร่วมประชุมสูงถึง 200 คน และมีความต้องการพักแรมทั้งหมด เนื่องจากเดินทางมาจากต่างถิ่น ส่วนห้องประชุมอยู่ในอาคารเดียวกับที่พักของลูกค้าจึงไม่มีปัญหาในการเดินทางมายังห้องประชุม โรงแรมได้รับการร้องขอจากลูกค้าบ่อยครั้งในเรื่องความต้องการให้ทางโรงแรมมีร้านจำหน่ายสินค้าเพราะตั้งอยู่ในที่ที่ค่อนข้างห่างไกลจากตลาด ซึ่งลูกค้าไม่สะดวกในการออกไปซื้อสินค้า เช่น บัตรเติมเงิน และต้องการตู้กดเงินสด เป็นต้น โรงแรมให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยและยังไม่เคยเกิดเหตุการณ์การโจรกรรมขึ้น

โรงแรมมีจำนวนห้องประชุมที่เพียงพอกับความต้องการและสามารถจัดห้องประชุมได้ตามรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ แต่ห้องประชุมใหญ่มีเสาอยู่ตรงกลางห้องถึงสองเสาทำให้ผู้เข้าประชุมต้องนั่งแบ่งเป็นสองฝั่งเพื่อมองเห็นเวทีได้ชัดเจน ทางโรงแรมคาดว่าจะสร้างห้องประชุมขนาดใหญ่แห่งใหม่และห้องเดิมดัดแปลงเป็นห้องประชุมเล็กสองห้อง

ส่วนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพหากเกิดความผิดพลาดช่างเทคนิคสามารถแก้ไขได้ทันที

ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น โรงแรมมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายชุด ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการอาหารบางชนิดได้ ลูกค้าได้เคยตำหนิในเรื่องของรสชาติอาหารบ้างเพราะแต่ละคนชอบรสชาติที่ไม่เหมือนกัน ด้านความสะดวกเดิมเคยมีปัญหาเรื่องแมลงวันรบกวนมากต้องมีการฉีดยาฆ่าแมลงทุกสามวัน เนื่องจากมีการตากปลาซึ่งซึ่งเยอะมากในบริเวณใกล้กับโรงแรม แต่ปัจจุบันทางอำเภอได้จัดพื้นที่ในการตากปลาให้ชาวประมงแห่งใหม่แล้ว ส่วนเรื่องการควบคุมต้นทุนอาหารมีปัญหาเพราะผู้ที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้ได้ลาออกไป 5-6 เดือนแล้วและยังไม่มีพนักงานใหม่หรือผู้ทำหน้าที่แทน

การประสานงานของบุคลากรยังมีปัญหาอยู่บ้างเพราะฝ่ายขายเมื่อรับงานมาแล้วไม่ได้มอบหมายงานหรือแจ้งงานให้ฝ่ายอื่นทราบ ทำให้ลักษณะงานอาจไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าบ้าง ส่วนพนักงานบริการบางครั้งบริการไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า แต่พนักงานทุกคนมีใจรักในงานบริการ

การคมนาคมยังเป็นปัญหาใหญ่สำหรับผู้ที่ต้องการเดินทางมายังโรงแรมเนื่องจากการเข้าถึงทำได้ยากหากไม่มีรถส่วนตัว ทางโรงแรมได้มีการติดป้ายบอกทางชั่วคราวแต่ทางหลวงได้ถอดออก และทางโรงแรมได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าบ่อยครั้งในเรื่องระยะทางของโรงแรมกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ค่อนข้างไกล และไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่าน

4.1.3 ตาลคู้ชีรีสอร์ท

ผู้ประกอบการตาลคู้ชีรีสอร์ท (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 พฤษภาคม 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า รีสอร์ทตั้งอยู่ติดกับทะเลมีลักษณะเป็นบ้านพักจำนวน 75 หลัง ภายในตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ไม้และภายนอกตกแต่งฝาผนังด้วยหิน บรรยากาศรอบ ๆ มีการปลูกต้นไม้อย่างร่มรื่น เมื่อเข้ามาในรีสอร์ทจะเห็นต้นตาลสองต้นตั้งอยู่ตรงกลางรีสอร์ทจึงเป็นที่มาของชื่อตาลคู้ชีรีสอร์ท นอกจากนี้ยังมีสระว่ายน้ำและร้านอาหารริมชายหาดที่ติดกับทะเล มีห้องประชุมไว้ให้บริการจำนวน 1 ห้องสามารถจุได้ 80 คน ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการ

ห้องพักของรีสอร์ทสามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอกับความต้องการแต่จะมีปัญหาที่ห้องพักส่วนใหญ่เป็นเตียงเดี่ยว ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มประชุมและสัมมนาที่ต้องการห้องพักแบบเตียงคู่ ส่วนระยะทางจากที่พักมายังห้องประชุมค่อนข้างเป็นปัญหากับผู้เข้าประชุม ซึ่งผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าห้องประชุมอยู่ด้านหน้าติดกับร้านอาหารทำให้ผู้เข้าประชุมต้องเดินไกลและหากฝนตกจะเกิดความไม่สะดวก นอกจากประเภทของเตียงแล้ว รีสอร์ทยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ ไม่มีโต๊ะทำงาน กระดาษ และปากกาในเรื่องของความปลอดภัย ทางรีสอร์ทได้จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 3 คน

เพื่อดูแลเรื่องความปลอดภัยในช่วงกลางคืนเท่านั้น ซึ่งถือว่ายังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับขนาดของรีสอร์ท

สถานที่จัดประชุมมีห้องประชุมที่มีขนาดเล็กและสามารถจุคนได้น้อยและในห้องประชุมมีเสาชิ้นกลางถึง 3 เส้า จึงทำให้การจัดรูปแบบห้องประชุมไม่สามารถจัดได้หลากหลาย

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมยังไม่ทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นเครื่องเสียงเก่าจากร้านอาหาร

รีสอร์ทมีรายการอาหารให้เลือกเป็นชุดและลูกค้าสามารถสั่งรายการอาหารเองได้ แต่วัตถุดิบบางอย่างต้องจัดซื้อจากต่างพื้นที่ ส่งผลให้ความหลากหลายของรายการอาหารมีน้อย ส่วนรสชาติอาหารยังไม่คงที่และการควบคุมต้นทุนอาหารยังไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากยังไม่ได้มีการเขียนสูตรแต่ละรายการอาหาร

พนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพในการประสานงานและดูแลการประชุม ผู้ประกอบการต้องคอยติดตามงานอยู่ตลอดและพนักงานที่ให้บริการยังคงต้องมีการชี้แนะและอบรม เนื่องจากไม่มีใจรักในงานบริการ

การคมนาคมสามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่ายโดยรถยนต์ส่วนตัว และมีป้ายบอกทางเข้ารีสอร์ทชัดเจน แต่ทางรีสอร์ทตั้งอยู่ห่างไกลจากบริเวณตัวเมืองขอนแก่นและแหล่งท่องเที่ยวทำให้ลูกค้าบางบ้าง ทั้งยังไม่มีระบบขนส่งที่ดีภายในของอำเภอขอนแก่น

4.1.4 อลงกตรีสอร์ท

ผู้ประกอบการอลงกตรีสอร์ท (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 31 พฤษภาคม 2553) ให้ข้อมูลว่ารีสอร์ทมีบรรยากาศดีติดกับทะเลและชายหาดที่ขาวสะอาด ทางรีสอร์ทมีบ้านพักทั้งหมด 69 หลัง ภายในตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ไม่มีการจัดสวนอย่างสวยงามและร่มรื่น ร้านอาหารติดกับชายหาด มีห้องประชุมทั้งหมด 2 ห้องจุได้ 80 คน และ 100 คน ซึ่งกลุ่มที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และบริษัททัวร์

จำนวนห้องพักและห้องประชุมมีเพียงพอกับความต้องการ ทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ด้านความปลอดภัยมีการเฝ้ายามเฉพาะตอนกลางคืนเพราะในตอนกลางวันพนักงานทุกคนจะช่วยกันดูแลความปลอดภัยภายในรีสอร์ทเอง และภายในห้องพักจะมีการติดป้ายแจ้งลูกค้าว่าหากมีสิ่งของมีค่าควรนำมาฝากไว้ที่เคาน์เตอร์เพื่อความปลอดภัย

ในส่วนของห้องประชุมไม่สามารถจัดห้องได้หลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า เนื่องจากในห้องประชุมมีเสายู่ตรงกลางทำให้การจัดห้องประชุมมีข้อจำกัด เพื่อลดความขัดแย้งทางรีสอร์ทได้เชิญให้ลูกค้าดูห้องประชุมก่อนหรือให้พนักงานแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ทางด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมมีความพร้อมและทันสมัย แต่ลำโพงค่อนข้างมีปัญหาเนื่องจากผู้เข้าประชุมส่วนใหญ่จะปรับเร่งระดับเสียงตามความต้องการทำให้

ลำโพงเสียงบอยจึงต้องมีการสอบถามถึงลักษณะการจัดประชุม การทำกิจกรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลอุปกรณ์ได้จัดเตรียมและปรับระดับเสียงให้เหมาะสมกับลักษณะของกิจกรรม

รีสอร์ทยังมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายชุด โดยจะให้ลูกค้าเลือกรายการอาหารก่อนหากต้องการเปลี่ยนบางรายการจะจัดเปลี่ยนให้ตามงบประมาณที่กำหนด ด้านความสะดวกนั้นก็มีแมลงวันรบกวนบ้าง บางช่วงต้องใช้ยาฆ่าแมลงเนื่องจากมีจำนวนมาก ส่วนรสชาติอาหารมีลูกค้าบ่นบ้างเนื่องจากแต่ละคนมีความชอบในรสชาติที่แตกต่างกัน ทางรีสอร์ทค่อนข้างมีปัญหาเรื่องการควบคุมต้นทุนอาหารให้คงที่เพราะอาหารทะเลมีราคาแพงและชาวประมงมีการขึ้นราคาอาหารทะเลตามช่วงเทศกาล

พนักงานทุกคนทำงานได้ดีตามใบงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละการประชุม โดยที่เจ้าของรีสอร์ทจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับลูกค้าและจัดทำใบงานให้กับพนักงานแต่ละหน้าที่ บางครั้งพนักงานการให้บริการไม่เป็นไปตามความต้องการและทันใจลูกค้าโดยเฉพาะช่วงเทศกาลที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

การเดินทางมายังรีสอร์ทสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยรถยนต์ส่วนตัว ทางรีสอร์ทจะทำการแพคเกจแผนที่เส้นทางให้ มีผู้เข้าประชุมหลายคนได้ให้ความเห็นเรื่องการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำได้ยากและมีระยะทางที่ไกลจากรีสอร์ท

4.1.5 ระเบียบทรายรีสอร์ท

ผู้จัดการรีสอร์ทระเบียบทราย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า รีสอร์ทติดทะเล ภายในมีการจัดสวนอย่างร่มรื่น เน้นการตกแต่งรีสอร์ทโดยใช้โทนสีขาวที่ดูสบายตา เคาน์เตอร์ต้อนรับส่วนหน้าเป็นอาคารเปิดโล่งเหมาะกับบรรยากาศชายทะเล รีสอร์ทมีบ้านพักทั้งหมด 52 หลัง มีห้องประชุม 1 ห้องรองรับผู้เข้าประชุมได้ 180 คน ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน

รีสอร์ทมีปัญหาขยะบนชายหาดที่อยู่บริเวณใกล้เคียงเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนได้ทิ้งขยะลงบนชายหาดและมีท่อสูบน้ำสีฟ้าวางยาวลงไปทะเลเป็นท่อสูบน้ำของบ่อเลี้ยงกุ้งที่อยู่ด้านหน้าทางเขารีสอร์ททำให้บดบังทัศนียภาพที่สวยงามทั้งยังทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดว่าเป็นท่อปล่อยน้ำเสียของรีสอร์ท ส่วนจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอกับความต้องการทำให้เสียโอกาสในการต้อนรับลูกค้า ทางรีสอร์ทมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เว้นแต่เครื่องทำน้ำอุ่นมักเสียงบ่อยครั้ง รีสอร์ทมีความปลอดภัยดี ไม่เคยมีการโจรกรรมใด ๆ เกิดขึ้น

ห้องประชุมของรีสอร์ทตั้งอยู่ไม่ไกลจากห้องพัก ผู้เข้าประชุมสามารถเดินทางมาสะดวก จำนวนห้องประชุมมีเพียงห้องเดียวและไม่สามารถรองรับผู้เข้าประชุมกลุ่มใหญ่ได้ รีสอร์ทเคยให้บริการกลุ่มประชุมและสัมมนาสองกลุ่มเล็กพร้อมกันโดยแบ่งห้องประชุมเป็นสองห้องเล็กเกิดปัญหาผู้ประชุมไม่พอใจในการให้บริการ เนื่องจากห้องประชุมไม่สามารถเก็บเสียงได้และห้องประชุมยังมีเสียงดังรบกวนจากห้องครัวที่อยู่ติดกัน และการที่ห้องประชุมมีเสาอยู่

กลางห้องถึงสามเสาเป็นอุปสรรคในการจัดห้องประชุมและการทำกิจกรรมของผู้ประชุมเป็นอย่างมาก

ภายในห้องประชุมมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอกับความความต้องการแต่ อุปกรณ์ไฟฟ้าบางชนิดที่ใช้ในห้องประชุมเกิดความเสียหายอยู่บ่อยครั้งเนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อย และดับเป็นเวลานานจึงต้องทำให้มีการซื้อเครื่องปั่นไฟมาใช้ภายในรีสอร์ท

รีสอร์ทมีอาหารให้เลือกหลากหลายชุด อาหารสดใหม่ สะอาด และรสชาติดี ด้านรสชาติอาหารมีทั้งลูกค้าที่ชมและตำหนิเพราะแต่ละคนชอบรสชาติอาหารที่แตกต่างกัน ส่วนสถานที่พัก รับประทานอาหารว่างของผู้เข้าประชุมยังไม่มีการจัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ในการควบคุม ต้นทุนอาหารสามารถทำได้ดีเนื่องจากมีพนักงานที่ดูแลทางด้านนี้โดยเฉพาะ

พนักงานบางครั้งมีการรับข้อมูลผิดพลาดในเรื่องการนัดวันและเวลาที่ตลาดเคลื่อน และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

ลูกค้ามีการโทรถามเส้นทางการเดินทางมายังรีสอร์ทอยู่บ่อยครั้งเนื่องจากป้ายบอกทาง ขาดความต่อเนื่องและมีการรื้อถอนจากทางรัฐ และจากการที่อำเภอขอนแก่นไม่มีระบบขนส่ง ภายในทำให้ลูกค้าไม่สามารถเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในตลาดได้

4.1.6 ราชาศีรีสอร์ทแอนด์สปา

ผู้จัดการรีสอร์ท (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2 มิถุนายน 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า ราชาศีรีสอร์ทแอนด์สปาเป็น ระดับ 5 ดาวอยู่ติดทะเล มีบรรยากาศดีด้วยธรรมชาติที่สวยงาม และตั้งอยู่บนเนินเขาทำให้สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ทั่วทั้งอำเภอขอนแก่นและเกาะสมุยในระยะไกล โดดเด่นด้วยการตกแต่งสไตล์บูติกมีห้องพักจำนวน 33 ห้อง และมีห้องประชุมจำนวน 1 ห้อง ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้ 150 คน ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

รีสอร์ทมีห้องพักไม่เพียงพอกับความต้องการของกลุ่มประชุมและสัมมนาโดยบ่อยครั้งที่ต้องมีการใช้เตียงเสริมโดยพัก 3-4 คนต่อห้อง รีสอร์ทมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย มีบ้างที่ลูกค้าต้องการให้มีร้านจำหน่ายสินค้าภายในรีสอร์ทเนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทางไปยังตลาดขอนแก่น ภายในรีสอร์ทมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี

ห้องประชุมสามารถรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนาได้เพียงพอกับความต้องการ ในการเดินทางมายังห้องประชุมอาจเกิดความไม่สะดวกหากมีฝนตก และเนื่องจากภายในห้องประชุมเป็นห้องโล่งไม่มีเสาขั้กลางทำให้สามารถจัดห้องประชุมได้หลากหลายรูปแบบ

ภายในมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการประชุมไว้บริการ แต่ปัญหาที่พบบ่อยคือแอร์ทำความเย็นได้ช้าและความเย็นไม่ทั่วถึงทั้งห้องประชุม

รายการอาหารยังมีไม่หลากหลายชนิด ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการอาหารได้ตามงบประมาณที่กำหนด อาหารสะอาดและรสชาติดี ในการควบคุมต้นทุนอาหารสามารถทำได้ดี

เนื่องจากมีผู้ดูแลทางด้านนี้โดยเฉพาะ ส่วนสถานที่จัดให้ผู้เข้าประชุมพักรับประทานอาหารว่างเป็นด้านหน้าลอบบี้ ถ้ามีลูกค้ามาใช้บริการเยอะก็จะเกิดความวุ่นวายกับบริเวณต้อนรับส่วนหน้า พนักงานค่อนข้างมีประสิทธิภาพ สามารถบริการได้ตามความต้องการและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

การเดินทางมายังรีสอร์ทลูกค้าอาจหลงทางได้เนื่องจากไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน หากมาโดยรถส่วนตัวจะสะดวกกว่ามากับรถโดยสารประจำทางเพราะภายในอำเภอขอนแก่นไม่มีระบบขนส่งภายใน การเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ก็ทำได้ยาก

4.1.7 ต้นธารรีสอร์ทแอนด์สปา

ผู้ประกอบการต้นธารรีสอร์ทแอนด์สปา (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า รีสอร์ทมีสไตล์คันทรี่สร้างด้วยวัสดุที่เป็นไม้ทั้งหลัง รั้วล้อมไปด้วยสวนผลไม้ทั้งไม้ดอกและไม้ยืนต้นนานาชนิด รีสอร์ทแห่งนี้มีธารน้ำไหลทางธรรมชาติตัดผ่านเหมาะแก่การทำกิจกรรมผจญภัย ทั้งยังมีบริการสปาปลาที่มีการเลี้ยงปลาให้อาศัยอยู่ในลำธารตามธรรมชาติ รีสอร์ทมีบ้านพักให้บริการทั้งหมด 30 หลัง มีห้องประชุม 1 ห้องสามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้ 100 คน กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน

รีสอร์ทมีห้องพักที่เพียงพอให้บริการ เนื่องจากมีการเลือกขนาดของผู้เข้าประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนห้องพักที่จะให้บริการได้ รีสอร์ทที่ไม่มีโครงการที่จะสร้างห้องพักเพิ่ม เนื่องจากต้องการรักษาพื้นที่ที่เป็นธรรมชาติไว้และยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีให้บริการมากมายทั้งยังมีการจัดสถานที่สำหรับทำกิจกรรมให้ลูกค้าได้ทำกิจกรรมร่วมกันและไม่ต้องเดินทางออกไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีระยะทางค่อนข้างไกล ในการรักษาความปลอดภัยทางรีสอร์ทให้ความสำคัญเป็นอย่างมากและยังไม่เคยมีการโจรกรรมเกิดขึ้น ส่วนการเดินทางจากห้องพักมายังห้องประชุมลูกค้าบางคนต้องเดินไกลแต่ด้วยเส้นทางที่เหมือนเดินอยู่ในสวนดอกไม้จึงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก

ห้องประชุมมีขนาดและจำนวนห้องสามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ ส่วนการจัดรูปแบบห้องประชุมสามารถจัดได้หลายรูปแบบตามต้องการ

ภายในห้องประชุมมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ หากอุปกรณ์ขัดข้องช่างเทคนิคสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทางรีสอร์ทมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายชุด ส่วนใหญ่เป็นอาหารท้องถิ่นที่มีตามฤดูกาลที่สะอาดและรสชาติดี สำหรับสถานที่รับประทานอาหารจัดให้ท่านที่ร้านอาหารของรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากห้องประชุม การควบคุมต้นทุนอาหารสามารถจัดการได้ดีเพราะวัตถุดิบส่วนใหญ่หาซื้อได้ง่ายในพื้นที่ซึ่งมีคุณภาพดีและราคาถูก

การทำงานของบุคลากรเป็นปัญหาอย่างมากในช่วงที่เริ่มเปิดกิจการมีการรับพนักงานใหม่อยู่บ่อยครั้งเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่นที่รักสบาย ไม่มีความอดทน และไม่มีใจรักในงานบริการ ทำงานได้ระยะสั้นก็ลาออกจึงต้องมีการจูงใจด้วยการให้ค่าจ้างที่สูงและใช้วิชาครูค่อย ๆ สอนและฝึกทักษะให้จนสามารถบริการได้ดีเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

ลูกค้าที่มาโดยรถยนต์ส่วนตัวสามารถเดินทางมายังรีสอร์ทได้สะดวกเนื่องจากมีป้ายบอกตลอดเส้นทาง หากเดินทางมาโดยรถประจำทางมายังรีสอร์ทยังค่อนข้างลำบากเพราะในอำเภอখনอมไม่มีระบบขนส่งภายใน มีแต่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่คิดค่าบริการที่แพง และด้วยเส้นทางจากรีสอร์ทไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีระยะทางค่อนข้างไกลจึงทำให้ลูกค้าลังเลที่จะใช้บริการ แต่ด้วยทางรีสอร์ทมีการเสนอกิจกรรมต่าง ๆ เช่น รถเอ็นจีวี ใต้เข็อกข้ามลำธาร สะพานปลา และสปาปลา จึงทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่รีสอร์ท

4.1.8 อนุวิลล่าตั้งเกียรีสอร์ท

ผู้จัดการรีสอร์ท (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2 มิถุนายน 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า อนุวิลล่าตั้งเกียรีสอร์ทเป็น รีสอร์ทสไตล์โมเดิร์นที่ผสมกลิ่นอายของทะเลไว้ด้วยกัน มีการตกแต่งห้องพักถึง 5 ประเภท คือ ห้องเตียงเก ห้องเรือโป๊ะ ห้องโลมา ห้องปะการัง และห้องลำแพน เป็นรีสอร์ทที่ติดกับคลองখনอมและป่าโกงกาง มีเรือให้บริการในการพาชมทิวทัศน์และชมหิ่งห้อยในยามค่ำคืน มีร้านอาหารที่ขึ้นชื่อเรื่องความอร่อย มีห้องพักให้บริการทั้งหมด 26 หลัง มีห้องประชุม 2 ห้องจุได้ 30 คน และ 150 คน ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

รีสอร์ทที่มีห้องพักจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับห้องประชุมที่สามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้มากกว่า 100 คน จึงต้องมีการกระจายให้ลูกค้าไปพักที่อื่นบ้าง ทำให้สูญเสียโอกาสในการให้บริการลูกค้า ทางรีสอร์ทมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย เช่น มีบริการล่องเรือรับประทานอาหารในคลองখনอมและกลางคืนมีบริการนั่งเรือชมหิ่งห้อย นอกจากนี้รีสอร์ทยังให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยและไม่เคยมีการโจรกรรมเกิดขึ้น ส่วนการเดินทางจากห้องพักมายังห้องประชุมค่อนข้างไกลทางรีสอร์ทจึงต้องมีรถกอล์ฟวิ่งรับส่งลูกค้า

ขนาดและจำนวนห้องประชุมสามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้เพียงพอ และเนื่องจากห้องประชุมเป็นห้องโล่งไม่มีเสาบังจึงทำให้การจัดรูปแบบห้องประชุมสามารถทำได้หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า

ภายในห้องประชุมยังไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเช่น จอแอลซีดี แต่อุปกรณ์จำพวกไมค์โครโฟน เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพใช้งานได้ดี หากซัดซ่องสามารถให้ช่างแก้ไขได้ทันทีโดยจะมีช่างเทคนิคที่คอยควบคุมตลอดการประชุม 1 คน

ในการจัดการอาหารและเครื่องดื่มทางรีสอร์ทที่มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายชุดที่ ทั้งสะอาดและรสชาติดี ในเรื่องการควบคุมต้นทุนอาหารสามารถทำได้ดี และสถานที่ที่ให้ลูกค้า พักรับประทานอาหารว่างมีการจัดเป็นสัดส่วนอยู่ใกล้กับห้องประชุม

พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน พบความผิดพลาดในการประสานงานการจัดการ ประชุมค่อนข้างน้อยเพราะมีแบบฟอร์มเพื่อสอบถามข้อมูลความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและลดความผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นรายการอาหาร จำนวนผู้เข้าประชุม และจำนวนห้องพัก พนักงานส่วนใหญ่มีใจรักในการให้บริการแต่มีบ้างที่ให้บริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง

การเดินทางมายังรีสอร์ทมีปัญหาเนื่องจากมีป้ายบอกทางน้อยและรีสอร์ทอยู่ ค่อนข้างลึกจากทางเข้า และไม่ได้ตั้งอยู่บริเวณเส้นทางท่องเที่ยว และเนื่องจากอำเภอหนองไม้ มีระบบขนส่งภายในจึงทำให้ลูกค้าไม่สามารถเดินทางไปยังตลาดและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้

4.1.9 สุชาดาวิลล่า

ผู้ประกอบการสุชาดาวิลล่า (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มิถุนายน 2553) ได้ให้ข้อมูลว่า รีสอร์ทที่มีขนาดเล็กโดดเด่นด้วยการตกแต่งห้องพักที่เน้นสีสันทันและตั้งชื่อห้องเป็นชื่อดอกไม้เช่น จันทร์กระจ่างฟ้า พุดพิชญา ชบาหนู ราชวดี ทรงบาดาล โยทะกา บานบุรี พุเรืองหงส์ ยี่โถ และ มะลิลา มีบรรยากาศร่มรื่นปลูกไม้ดอกไม้ประดับไว้มากมาย ด้านหลังเป็นสวนผลไม้ มีห้องพัก ทั้งหมด 10 หลัง ห้องประชุม 1 ห้องสามารถจุได้ 150 คน ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็น หน่วยงานของรัฐ

ห้องพักสามารถรับลูกค้าได้ทั้งหมดประมาณ 30 คนแต่ส่วนใหญ่กลุ่มประชุมและสัมมนา จะมาใช้บริการในจำนวนมากและต้องการพักในห้องประชุมแทนซึ่งสามารถรองรับได้ในจำนวน มาก ทางรีสอร์ทจัดเตรียมที่นอนปิกนิกให้ บางครั้งก็แนะนำให้พักกับโรงแรมใกล้เคียง ส่วนทาง รีสอร์ทเองไม่สามารถขยายห้องพักเพิ่มได้เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีบริการให้ลูกค้าไม่ขาดตกบกพร่องหากต้องการสิ่งใดเพิ่มสามารถหาซื้อได้ที่ร้านสะดวกซื้อ ใกล้เคียง ในด้านการรักษาความปลอดภัยทางรีสอร์ทไม่มีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากมีป้อมตำรวจอยู่ในบริเวณใกล้เคียง เคยเกิดเหตุการณ์ทรัพย์สินของลูกค้า สูญหาย เพียงครั้งเดียวและทางเจ้าของรีสอร์ทได้ชดเชยเงินให้ ส่วนการเดินทางจากห้องพักมายังห้อง ประชุมมีระยะทางที่ไม่ไกลจากห้องพักมากนัก

ขนาดและจำนวนห้องประชุมสามารถรองรับลูกค้าได้ไม่มีปัญหา บางครั้งมีลูกค้าที่ ต้องการใช้บริการพร้อมกันแต่ทางรีสอร์ทจะใช้การเจรจาโน้มน้าวให้ลูกค้าใช้บริการแต่ขอเลื่อน ไปวันอื่น ภายในห้องประชุมเป็นอาคารที่ไม่มีเสาชั้นกลางจึงทำให้สามารถจัดรูปแบบห้อง ประชุมได้หลากหลาย

อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพหากเกิดการขัดข้องของอุปกรณ์ก็สามารถแก้ไขได้ทันที

รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชุดสามารถสลับบางรายการอาหารได้ตามความชอบแต่ต้องขึ้นกับงบประมาณที่กำหนดมาด้วย และเน้นที่ความสะอาดรสชาติอร่อย สถานที่รับประทานอาหารของลูกค้าจัดให้บริเวณหน้าห้องประชุมและสามารถเดินเล่นในสวนผลไม้ได้ หากฝนตกจะกางเต็นท์ให้ลูกค้า ส่วนการควบคุมต้นทุนอาหารสามารถจัดการได้ดีเพราะวัตถุดิบส่วนใหญ่หาซื้อง่ายในพื้นที่ คุณภาพดี และราคาถูก

เจ้าของเป็นผู้ดูแลการประสานงานต่าง ๆ ทั้งหมด การวางแผนงานต่าง ๆ ใช้จากประสบการณ์ที่เป็นอาจารย์และเคยไปเข้าร่วมประชุมจากที่ต่าง ๆ แล้วนำมาปรับให้เข้ากับรีสอร์ท การบริการสามารถทำได้ดีเพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นญาติที่ช่วยกันบริหารรีสอร์ท ทุกคนจึงมีใจรักในงานบริการ

ลูกค้าที่ต้องการเดินทางมายังรีสอร์ทสามารถเดินทางมาได้สะดวกเพราะจะแจ้งข้อมูลเรื่องแผนที่ให้ล่วงหน้า แม้ว่าภายในอำเภอখনอมจะไม่มีระบบขนส่งภายใน แต่ทางรีสอร์ทได้ทำการติดต่อรถเช่าไว้คอยบริการให้กับลูกค้าที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ

4.2 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอখনอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอখনอม จังหวัดนครศรีธรรมราชถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอখনอมมีจำนวน 5 คน สรุปได้ดังนี้

4.2.1 ประธานชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอখনอม จังหวัดนครศรีธรรมราช (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 มิถุนายน 2553)

กล่าวว่าได้มีส่วนร่วมโดยการแนะนำสมาชิกกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอখনอมถึงแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการจัดที่พักแรมและสถานที่สำหรับจัดประชุมเพื่อรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนา และได้เล่าความเป็นมาว่าเดิมโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอখনอมสร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแต่ปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่มาจากกลุ่มประชุมและสัมมนาจึงทำให้ทั้งที่พักและสถานที่สำหรับจัดประชุมไม่เพียงพอในการให้บริการดังนั้นควรมีการสร้างที่พักที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ประมาณ 300 คน ในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ควรเพิ่มเติมให้มีจอโปรเจกเตอร์ขนาดใหญ่ 2 เครื่องในห้องประชุม และให้ความเห็นในด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่มว่าอาหารและเครื่องดื่ม มีคุณภาพดีแต่ภาชนะที่ใช้ใส่อาหารควรมีการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานอาจใช้เป็นจานกระเบื้องสมัยใหม่ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรส่วนใหญ่มีการจ้างงานจากคนในพื้นที่เป็นสิ่งที่ดีแต่พนักงานยังขาดทักษะความรู้ในรูปแบบของการให้บริการ

การจัดประชุมและสัมมนา จึงแนะนำว่าควรจ้างมืออาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดการประชุม มาเป็นหัวหน้างานแล้วให้สอนการทำงานให้กับพนักงานที่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ และ ยังกล่าวว่า การที่อำเภอขนอมไม่มีระบบขนส่งภายในที่ดี แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อกลุ่มประชุมและสัมมนา เพราะส่วนใหญ่เดินทางโดยรถส่วนตัวแต่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงความไม่สะดวกสบายในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ แม้แต่เดินทางไปยังตลาดสามารถทำได้ยาก จึงไม่เกิดการบอกต่อและการประชาสัมพันธ์ให้มาท่องเที่ยวในภายหลัง

4.2.2 นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช (การสัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 4 มิถุนายน 2553)

กล่าวว่า ได้มีส่วนร่วมโดยการชื้อนโยบายภาครัฐที่กำหนดให้นครศรีธรรมราชเป็นจุดยุทธศาสตร์ทางการท่องเที่ยวให้เกิดเศรษฐกิจที่ดีทางฝั่งทะเลอ่าวไทยผลักดันให้มีศักยภาพเทียบเท่าฝั่งทะเลอันดามัน ทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางภูมิปัญญาและทางธรรมชาติ หรือรวมสุราษฎร์ธานีและนครศรีธรรมราชให้เป็นเส้นทางท่องเที่ยวเดียวกัน ในช่วงมรสุมด้านอันดามันจะมีฝนตกชุกให้ประชาสัมพันธ์มาท่องเที่ยวทางฝั่งอ่าวไทยที่มีคลื่นลมสงบมีสภาพอากาศที่ตรงข้ามกัน การที่จะให้เกิดการกระจายตัวและมีสินค้าทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการลงทุนให้กับผู้ประกอบการโรงแรมและรีสอร์ท ขนาดกลางและขนาดเล็กที่อำเภอขนอม เพื่อเป็นการช่วยเหลือให้คนท้องถิ่นมืออาชีพทำ ทั้งนี้รัฐควรมีการลงทุนทำศูนย์ประชุมและสัมมนาให้เกิดเป็นแหล่งอุตสาหกรรมบริการแห่งใหม่ โดยกล่าวถึงปัญหาของโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมว่าห้องพักและห้องประชุมยังไม่เพียงพอในการให้บริการและการลงทุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุมมีราคาค่อนข้างแพงการลงทุนจึงไม่คุ้มค่าเนื่องจากไม่สามารถเก็บค่าบริการในการใช้ห้องประชุมได้ ปัจจุบันมีรายได้จากที่พักและอาหารเท่านั้น ส่วนการจัดการอาหารและเครื่องดื่มนั้น ภายในอำเภอขนอมไม่สามารถผลิตวัตถุดิบหรือสินค้าที่ทางโรงแรมและรีสอร์ทต้องการได้ดังนั้นจึงต้องมีการสั่งซื้อวัตถุดิบจากทางอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชหรือไม่ก็สุราษฎร์ธานีจึงมีค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนที่สูง ทำให้เกิดการเสียเปรียบแม้จะมีทำเลที่ตั้งดีกว่าแต่สามารถถึราคาค่าบริการได้ในราคาที่เท่ากับโรงแรมในอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชเท่านั้น คุณศุภสิทธิ์ได้เสนอว่าการที่โรงแรมและรีสอร์ทจะพัฒนาให้พนักงานท้องถิ่นมีความรู้และความสามารถได้นั้นควรมีการลงทุนจ้างพนักงานที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาเป็นหัวหน้างานจึงจะเกิดประสิทธิผลในการทำงาน นอกจากนี้ยังกล่าวว่านักท่องเที่ยวเดินทางมายังอำเภอขนอมมีน้อยจึงทำให้ธุรกิจบริการอื่น ๆ ไม่สามารถบริการได้ครบวงจร จึงเสนอให้มีห้องประชุมให้สามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้มากกว่า 400 คนเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ สนใจที่จะลงทุน

4.2.3 ร่องหัวหน้าอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะทะเลใต้ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 มิถุนายน 2553)

กล่าวว่าได้มีส่วนร่วมโดยประชาสัมพันธุ์ให้มีการจัดประชุมและสัมมนาที่อำเภอขนอมมากขึ้น โดยมีการจัดการปายายเลนและโลมาสีชมพูให้เป็นที่น่าสนใจ เกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีการให้ความเห็นในด้านที่พักและสถานที่จัดประชุมว่ายังไม่เพียงพอเนื่องจากส่วนใหญ่จะมีลูกค้ากลุ่มใหญ่ประมาณ 200-300 คนมาติดต่อขอใช้บริการแต่ก็ต้องแนะนำให้ไปที่อุทยานเขาพลายดำแทนเนื่องจากทางโรงแรมและรีสอร์ทไม่สามารถให้บริการได้เพียงพอกับความต้องการ ส่วนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมมีประสิทธิภาพดี และมีความเห็นว่าอาหารที่ให้บริการมีราคาแพงมากเกินไป ควรมีการปรับลดลง คุณวินิตยังได้ให้ความเห็นว่าบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทมีการให้บริการที่ไม่ถึงกับดีมากและยังสามารถพัฒนาให้เก่งขึ้นได้ ในด้านการคมนาคมขนส่งมีผลกระทบอย่างมากทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ยาก

4.2.4 ประธานชมรมรักษ์บ้านเกิดจังหวัดนครศรีธรรมราช (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2553)

กล่าวว่าได้มีส่วนร่วมโดยประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนให้มีการจัดกิจกรรมแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวทำให้มีการเดินทางมาท่องเที่ยวและจัดประชุมและสัมมนาที่อำเภอขนอม โดยให้ความเห็นว่ายังมีห้องพักและห้องประชุมไม่เพียงพอในการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าที่จัดประชุมและสัมมนา ในส่วนของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมยังต้องมีการปรับปรุงและจัดซื้อเพิ่มเช่น จอโปรเจกเตอร์ จอขยาย พร้อมทั้งระบบควบคุมทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพและด้านบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการเนื่องจากคนในท้องถิ่นมีนิสัยรักสบายไม่อดทนในการทำงานบริการ ดังนั้นควรมีการมองหาแรงงานแห่งใหม่ที่อยู่นอกพื้นที่ และยังคงกลัวว่าจากการที่ไม่มีระบบขนส่งภายในทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้ อย่างน้อยควรมีการกำหนดจุดบริการลูกค้า นอกจากนี้ป้ายบอกทางที่เชื่อมมายังเส้นทางอำเภอขนอม และป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ยังมีไม่เพียงพอ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและไม่เกิดความประทับใจ นอกจากนี้ยังมีการแนะนำถึงแนวทางที่ให้อำเภอขนอมเป็นจุดท่องเที่ยวและมาใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา โดยเริ่มจากนำคนในท้องถิ่นและพนักงานของโรงแรมและรีสอร์ทเข้ามาสัมมนาให้ความรู้และพาท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่น่าสนใจของอำเภอขนอม เกิดความภาคภูมิใจและมีความรู้ที่จะแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในอำเภอขนอมได้ เกิดการบอกต่อและมีการประชาสัมพันธ์ไปยังภาคส่วนต่าง ๆ ให้มีการเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

4.2.5 นายองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอชนอม (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2553)

กล่าวว่าได้มีส่วนร่วมโดยการประชาสัมพันธ์ไปทั่วทุกภูมิภาคให้เดินทางมาท่องเที่ยว และจัดประชุมและสัมมนาที่อำเภอชนอม ทั้งยังมีการจัดทำเว็บไซต์เผยแพร่สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆของอำเภอชนอม โดยมีความเห็นว่าห้องพักรวมและห้องประชุมยังไม่เพียงพอในการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมยังไม่ได้มาตรฐาน ในอนาคตควรมีการจัดสร้างที่พักรวมและห้องประชุมเพิ่ม เพื่อสามารถรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนาขนาดใหญ่ได้ พร้อมทั้งปรับปรุงเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมให้มีความทันสมัยและได้มาตรฐาน ส่วนด้านอาหารที่ให้บริการนั้น ลูกค้ำส่วนใหญ่เกิดความผิดหวังที่โรงแรมและรีสอร์ทอยู่ติดกับทะเลแต่อาหารทะเลไม่สด และการบริการของพนักงานยังเป็นปัญหามากเนื่องจากไม่มีความรู้และความสามารถในการบริการ นอกจากนี้ยังกล่าวว่าการที่ไม่มีระบบขนส่งภายในส่งผลกระทบอย่างมากต่อนักท่องเที่ยว แต่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเองไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดทำระบบขนส่งภายในอำเภอชนอมเนื่องจากต้องใช้งบประมาณที่สูง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 แห่ง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5 คน มาสรุปและเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย
- 5.2 การดำเนินการศึกษา
- 5.3 สรุปผลการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาค้นคว้าปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาลงการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 5.1.1 เพื่อศึกษาค้นคว้าของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 5.1.2 เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.2 การดำเนินการศึกษา

การดำเนินการวิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงหลักการ แนวคิดและนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมคำถามและแนวทางในการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้เข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาจำนวน 5 คนเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อสัมภาษณ์ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ด้านสถานที่พักแรม
- 2) ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม
- 3) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

- 4) ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5) ด้านบุคลากร
- 6) ด้านคมนาคมขนส่ง

5.3 สรุปผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาจำนวน 5 คน พบว่า ปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชมีใน 6 ด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

5.3.1 ด้านสถานที่พักแรม

ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนาที่พักในโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมมักประสบกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาขยะบนชายหาดที่นักท่องเที่ยวทิ้งไว้หรือจากคลื่นลมพัดพามาจากเกาะสมุยทำให้เกิดความไม่สวยงามบนชายหาด ปัญหาแมลงวันหรือยุงที่มีจำนวนมากทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีต่อการมาพักผ่อนต้องมีการฉีดพ่นยาอยู่เป็นประจำ ปัญหาห้องพักมีไม่เพียงพอในการรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนาบางครั้งต้องปฏิเสธลูกค้าหรือไม่ก็จัดแบ่งลูกค้าบางส่วนให้กับโรงแรมใกล้เคียง ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมและรีสอร์ทไม่สามารถจัดหาให้ได้เช่น บัตรเติมเงิน ตู้กดเงินสด เป็นต้น และปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ยังไม่ดี ก่อให้เกิดการโจรกรรมทรัพย์สินของลูกค้าและลูกค้าโจรกรรมทรัพย์สินของโรงแรม เป็นต้น

5.3.2 ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมมีจำนวนและขนาดห้องประชุมไม่เพียงพอในการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนา บางโรงแรมมีห้องขนาดใหญ่เพียง 1 ห้องไม่สามารถให้บริการงานประชุมหรือสัมมนาขนาดเล็ก 2 งานพร้อมกันได้ เนื่องจากห้องประชุมไม่สามารถเก็บเสียงได้ บางโรงแรมมีห้องประชุมที่มีเสาคันกลาง ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมหรือสัมมนาที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อทำกิจกรรมกลุ่ม นอกจากนี้โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีการสร้างห้องประชุมในภายหลังซึ่งแยกออกจากส่วนของที่พักทำให้เกิดปัญหาในการเดินทางไปยังห้องประชุมค่อนข้างมากเมื่อเกิดฝนตก

5.3.3 ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมส่วนใหญ่มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุมหรือสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ แต่มีบางโรงแรมที่ยังไม่มีความทันสมัยและไม่มีความมีประสิทธิภาพเนื่องจากระบบหรืออุปกรณ์มีการใช้งานมาเป็นเวลานาน ขาดการบำรุงรักษาทำให้อุปกรณ์บางชนิดเกิดการชำรุดเสียหาย

5.3.4 ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมมีปัญหาเรื่องการบริหารต้นทุนอาหารมาก เนื่องจากราคาของวัตถุดิบไม่คงที่ ไม่มีการเขียนสูตรอาหารที่ชัดเจน และการขาดความรู้ของบุคลากร ด้านนี้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านความหลากหลายของรายการอาหาร ความสะอาดของอาหาร และสถานที่สำหรับพักรับประทานอาหารว่างที่ยังไม่เป็นสัดส่วนบางครั้งผู้เข้าชมหรือสัมมนา ต้องยืนรับประทานตามทางเดินหรือลอบบี้

5.3.5 ด้านบุคลากร

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมส่วนใหญ่มีพนักงานบริการที่ยังขาดทักษะการให้บริการที่ดีในเรื่องของความเร็วในการให้บริการ และพนักงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านการประชุมหรือสัมมนามักมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ผิดพลาดทำให้ผู้ร่วมงานได้รับบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้ ส่วนอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงนับเป็นปัญหาหลักของธุรกิจเช่นกัน

5.3.6 ด้านคมนาคมขนส่ง

การเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนาที่ไม่มีรถส่วนตัวมายังอำเภอขนอมค่อนข้างลำบาก เนื่องจากไม่มีระบบการเดินรถสาธารณะ และป้ายบอกทางยังไม่ชัดเจน ในขณะเดียวกันหากผู้เข้าร่วมประชุมหรือสัมมนาต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงก็ทำได้ยาก เพราะไม่มีระบบขนส่งภายใน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

- 1) ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการดังนี้

- 1) ภาครัฐควรให้การสนับสนุนเงินกู้แก่โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมในอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อให้โรงแรมและรีสอร์ทที่ดำเนินธุรกิจอยู่แล้ว สามารถนำเงินกู้ไปปรับปรุง

ห้องพัก และห้องประชุม ให้มีจำนวนและขนาดที่เพียงพอกับความต้องการที่จะจัดประชุมและสัมมนาที่อำเภอชนอมที่เพิ่มขึ้น การให้การสนับสนุนเงินกู้ควรครอบคลุมถึงการลงทุนในระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในห้องประชุมให้เกิดความทันสมัยและมีประสิทธิภาพด้วย

2) โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอมควรมีการรวมตัวกันตั้งเป็นชมรม เพื่อพัฒนาชุมชนให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น โดยการสั่งซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ จากชาวบ้านในอำเภอชนอม เช่น สั่งซื้อวัตถุดิบที่เป็นอาหารทะเลจากชาวประมง และสั่งซื้อผักจากชาวสวน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้โรงแรมและรีสอร์ทมีต้นทุนการผลิตอาหารที่ถูกลงและได้ความสดใหม่ของวัตถุดิบ เนื่องจากในปัจจุบันทางโรงแรมและรีสอร์ท ต้องสั่งซื้อจากพ่อค้าในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชหรือจากจังหวัดสุราษฎร์ธานี การรวมตัวตั้งเป็นชมรมเป็นการประกันให้ทางชาวประมงหรือชาวสวนมั่นใจว่าผลผลิตที่ได้สามารถจำหน่ายภายในอำเภอได้

3) โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอมควรสร้างความร่วมมือกับคณะกรรมการจัดการสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อรับนักศึกษามาฝึกงานโดยเฉพาะนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในอำเภอชนอมหรือใกล้เคียง หากนักศึกษาเหล่านั้นจบการศึกษา ทางโรงแรมและรีสอร์ท สามารถรับเข้าทำงานในอนาคตได้ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทมีคุณภาพที่ดีขึ้นและยังแก้ปัญหาอัตราการลาออกที่สูงของพนักงานด้วย

4) หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคมนาคมในอำเภอชนอมควรจัดให้มีบริการรถสาธารณะ อาจเริ่มด้วยการกำหนดเวลาการให้บริการเป็นวันละ 3 รอบก่อนเพื่อดูปริมาณผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มาประชุมหรือสัมมนาสามารถเดินทางมายังโรงแรมและรีสอร์ท หรือไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น

5) ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่นการขยายถนน การซ่อมแซมถนนให้อยู่ในสภาพที่ดี และการให้บริการระบบไฟฟ้าภายในอำเภอชนอมไม่ให้เกิดไฟฟ้ดับบ่อยและดับเป็นเวลานานซึ่งส่งผลให้การประชุมต้องหยุดชะงักบ่อยครั้ง

6) เนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นศูนย์รวมการจัดประชุมและสัมมนาในภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยที่มีขนาดใหญ่ที่สุดโดยเฉพาะที่โรงแรมทวินโลตัสในอำเภอเมืองซึ่งมีการจัดประชุมสัมมนาของลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ ตลอดทั้งปี เช่น ลูกค้ำกลุ่มสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ บริษัทประกันชีวิต ธุรกิจขายตรง รวมถึงลูกค้ำจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ เวียดนาม และอินโดนีเซีย เป็นต้น โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอมควรทำการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มลูกค้ำเหล่านี้ให้มาใช้บริการจัดประชุมและสัมมนาที่โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอมซึ่งอยู่ไม่ไกลจากตัวจังหวัดมากนัก

7) ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอชนอมควรให้ความรู้กับคนในชุมชนเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจ และประโยชน์ของการจัดประชุมและสัมมนาที่ส่งผลต่อชุมชนและสังคมอย่างไร และคนในชุมชนควรมีบทบาทในการรักษาวัฒนธรรมประเพณีที่ดั้งเดิม เรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมให้มีทัศนียภาพที่สวยงามอย่างไร ทั้งนี้เพื่อการเตรียมความพร้อมให้

โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมมีความพร้อมในการจัดการประชุมและสัมมนาในระดับชาติ และนานาชาติต่อไป

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์บุคคลสองกลุ่มได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) การวิจัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ควรให้มีการสัมภาษณ์ตัวแทนที่ทำหน้าที่ประสานงานที่ทำให้การประชุมและสัมมนาเกิดขึ้น เช่น ตัวแทนรับจัดงาน (PCO) บริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจัดงาน เป็นต้น เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในมิติที่กว้างขึ้น

2) ควรทำการวิจัยกับโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอมที่ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาว่าต้องการการสนับสนุนด้านใดบ้าง เพื่อให้สามารถพัฒนาธุรกิจให้มีศักยภาพในการจัดประชุมและสัมมนาได้ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจนี้ในอำเภอขนอมต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



ชุดที่ 1

แบบสอบถามผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของ
ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระใน
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคารของวิทยาลัยดุสิต
ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัด
ประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความหรือตัวเลขในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับ
ความจริงมากที่สุด

1. ชื่อสถานประกอบการ.....
2. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
3. จำนวนห้องพัก ห้อง
4. จำนวนห้องประชุมทั้งหมด ห้อง

5. จำนวนผู้เข้าประชุมที่สามารถรองรับได้

ห้องที่ 1 ขนาด ความจุ คน

ห้องที่ 2 ขนาด ความจุ คน

ห้องที่ 3 ขนาด ความจุ คน

ห้องที่ 4 ขนาด ความจุ คน

6. กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ

หน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ

หน่วยงานเอกชน

อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนา
ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
คำชี้แจง โปรดเติมข้อความที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. ปัญหาด้านสถานที่พักแรม

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
1.1 ความเหมาะสมของบรรยากาศโรงแรม และรีสอร์ท	
1.2 จำนวนห้องพักที่รองรับผู้เข้าประชุม	
1.3 ระยะทางจากห้องพักถึงห้องประชุม	
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	
1.5 ความปลอดภัย	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
2.1 ขนาดของห้องประชุมใหญ่	
2.2 ขนาดของห้องประชุมเล็ก	
2.3 จำนวนของห้องประชุมใหญ่	
2.4 จำนวนของห้องประชุมเล็ก	
2.5 รูปแบบในการจัดห้องประชุม	
2.6 ลักษณะทางกายภาพของห้องประชุม	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
4.1 ความทันสมัยของเทคโนโลยี	
4.2 ชนิดของอุปกรณ์เหมาะสมกับประเภทของการประชุม	
4.3 ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
3.1 รูปแบบการให้บริการ	
3.2 ความหลากหลายของรายการอาหาร	
3.3 ความสะอาดของอาหาร	
3.4 รสชาติของอาหาร	
3.5 สถานที่สำหรับให้บริการ	
3.6 การควบคุมต้นทุน	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาด้านบุคลากร

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
5.1 ความสามารถในการประสานงานของผู้ดูแลการประชุม	
5.2 ความสามารถในการแก้ปัญหาของช่างเทคนิคในห้องประชุม	
5.3 คุณภาพการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานบริการ	
5.4 การใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง

รายการ	รายละเอียดของปัญหา
6.1 ความสะดวกของเส้นทางในการเดินทางมายังโรงแรมและรีสอร์ท	
6.2 ระยะทางที่ห่างจากตัวเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช	
6.3 ระยะทางจากโรงแรมหรือรีสอร์ทไปยังแหล่งท่องเที่ยวหลักๆ	
6.4 ความสะดวกของตารางการเดินทางของยานพาหนะมาโรงแรมและรีสอร์ท	
6.5 ความปลอดภัยของเส้นทางการเดินทาง	

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข



ชุดที่ 2

แบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา
ในอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของ
ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระใน
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคารของวิทยาลัยดุสิต
ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัด
ประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. ตำแหน่งการทำงาน.....
3. มีส่วนร่วมในธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
มากน้อยเพียงใด.....
.....
.....
.....

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านสถานที่พักแรม

.....
.....
.....
.....

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม

.....
.....
.....
.....

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

.....
.....
.....
.....

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม.....

.....
.....
.....
.....

8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร

.....
.....
.....
.....

9. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง

.....
.....
.....
.....

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ. (2552). *รายได้จากธุรกิจไมซ์*. ค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2553, จาก http://www.bangkokbiznews.com/2009/08/04/news_29224683.php?news_id=29224683.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). *MICE 2002*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษรโสภณ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547). *สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนปี 2547 จังหวัด นครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2552, จาก http://www2.tat.or.th/tat_branch/upload/dow/255/Domestic2004-Nakhonsithammarat.xls.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). *สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนปี 2548 จังหวัด นครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2552, จาก <http://www2.tat.or.th/stat/download/tst/304/48%20N-Sithammarat%20Book.xls>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). *สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนปี 2549 จังหวัด นครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2552, จาก [www2.tat.or.th/stat/download/tst/489/profile49\(Nakhon-Sri\).xls](http://www2.tat.or.th/stat/download/tst/489/profile49(Nakhon-Sri).xls).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). *สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนปี 2550 จังหวัด นครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2552, จาก [http://tourism.go.th/2009/upload/filecenter/file/stat_domestic_south50/Q3_50\(NakhonSiThammarat\).xls](http://tourism.go.th/2009/upload/filecenter/file/stat_domestic_south50/Q3_50(NakhonSiThammarat).xls).
- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2546). *การจัดการธุรกิจการจัดประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เดวิด, เฟร็ด อาร์. (2546). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ และโจน สารสิน. (2546). *การจัดการธุรกิจการจัดประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธิดา สิริสิงห. (2546). *การจัดการธุรกิจการจัดประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เบ็ญจวรรณ วิสุทธิ์สัตย์. (2546). *การจัดการธุรกิจการจัดประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประทีป ชุมพล. (2548). *เมืองขนอมกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการแบบ*

- ยังยี่น. นครศรีธรรมราช: อำเภอขนอม องค์การบริหารส่วนตำบลขนอม.
ปริพัฒน์ หงส์หยก, ภาวนินทร์ สิงห์ทอง และรวินท์นิภา เสนา. (2550). ความพึงพอใจของผู้เข้า
ประชุมต่อการจัดประชุมของโรงแรมรอยัลปรีนเซส เชียงใหม่. ปรินญาศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พรรณพิชญา อัญชันภาติ และมงคล วัดตะโร. (2546). การจัดการธุรกิจการจัดประชุม
(พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รชพร จันทร์สว่าง. (2546). การจัดการธุรกิจการจัดประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2553). สถิตินักท่องเที่ยวปี 2551. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2553,
จาก <http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php?cid=12>.