



การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย

ENHANCING MEETING ROOM MANAGEMENT AT MAE FAH LUANG UNIVERSITY

TOWARDS COMPLIANCE WITH THE THAILAND MICE VENUE STANDARD

(TMVS)

ปณิธาน อินคำฟู

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2568

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย  
ENHANCING MEETING ROOM MANAGEMENT AT MAE FAH LUANG UNIVERSITY  
TOWARDS COMPLIANCE WITH THE THAILAND MICE VENUE STANDARD  
(TMVS)



สำนักวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2568

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



หน้าอนุมัติการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย  
Enhancing Meeting Room Management at Mae Fah Luang University  
Towards Compliance with the Thailand MICE Venue Standard  
(TMVS)

ผู้ประพันธ์ ปณิธาน อินคำฟู

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.พรพิมล ไชยสนิท

ประธานกรรมการ

ว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง)

คณบดี

.....  
(อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์)

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดการดำเนินการศึกษาวิจัย ขอบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พรพิมล ไชยสนิท ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล คณะกรรมการภายนอก ที่ได้สละเวลาสำหรับการสอบโครงร่างและการสอบ ป้องกันการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยเข้ารับการให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาจนได้ข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพมาประกอบการศึกษาและทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ลุล่วงได้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่ได้มอบทุนการศึกษาตลอดหลักสูตรและมอบทุนการ สนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติ

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ยอดสุวรรณ รองอธิการบดี นางสาวยุวรงค์ หงส์ทอง หัวหน้าส่วนอาคารสถานที่ นายนายเอกภพ ทองอินตะ หัวหน้าฝ่ายผังแม่บทและพัฒนา กายภาพ เพื่อร่วมงานทุกท่าน ครอบครัว เจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ส่วนการ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่คอยให้คำปรึกษาและ ช่วยเหลือในระหว่างการทำค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จนสามารถทำการศึกษาค้นคว้าอิสระให้สำเร็จ ลุล่วงได้ในที่สุด

ปณิธาน อินคำฟู

<b>ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ</b>	การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย
<b>ผู้ประพันธ์</b>	ปณิธาน อินคำฟู
<b>หลักสูตร</b>	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และเพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 6 คน ของห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Selection) และใช้แบบประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) ฉบับปรับปรุง ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ที่ผู้ใช้ห้องประชุมที่มีต่อการใช้งานห้องประชุมในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง จากนั้นวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลแก่นสาระสำคัญใช้ในการพัฒนารูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย

ผลการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีศักยภาพพื้นฐานการบริหารจัดการและการให้บริการห้องประชุมอยู่ในระดับที่ดี สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย แต่ยังคงมีช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนาใน 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ได้แก่ (1) ด้านกายภาพ (2) ด้านเทคโนโลยี (3) ด้านบริการ (4) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การศึกษายังได้ศึกษาองค์ประกอบในการบริหารจัดการห้องประชุม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการ (2) ด้านมาตรฐาน

(3) ด้านการจัดการห้องประชุม และ (4) ด้านราคา ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว ได้นำเสนอแนวทางที่สำคัญในการพัฒนา การเสริมสร้าง และการต่อยอดได้อย่างครบถ้วนและยั่งยืน ต่อไป

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการห้องประชุม, ศักยภาพของห้องประชุม, รูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุม, มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS), มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



**Independent Study Title** Enhancing Meeting Room Management at Mae Fah Luang University Towards Compliance with the Thailand MICE Venue Standard (TMVS)

**Author** Panitan Inkumfoo

**Degree** Master of Business Administration (Business Administration)

**Advisor** Acting Sub Lt. Patipat Tunming, Ph. D.

### ABSTRACT

This study aimed to investigate the meeting room management potential of Mae Fah Luang University and to propose a model for enhancing Mae Fah Luang University's meeting room management towards the Thailand MICE Venue Standard (TMVS). This is a qualitative research employing interviews as the data collection tool. The key informants were five service providers and six service users of the Mae Fah Luang University's meeting room, selected using Purposive Selection. The revised Thailand MICE Venue Standard Assessment Form (Meeting Room Type) from the Thailand Convention and Exhibition Bureau (Public Organization) was also utilized. The collected data was then analyzed using Phenomenology with Content Analysis to understand the experiences and suggested improvements from meeting room users at Mae Fah Luang University. Following this, Thematic Analysis was applied to derive the essential core substance for developing the model to enhance the meeting room at Mae Fah Luang University towards the Thailand MICE Venue Standard.

The study results revealed that Mae Fah Luang University possesses a good fundamental level of meeting room management and service potential, capable of supporting efficient usage. The university is prepared to propose a model for enhancing its meeting room management towards the Thailand MICE Venue Standard. However, there remain gaps requiring development in four areas to align with the Thailand MICE Venue Standard (TMVS) criteria: (1) Physical aspects (2) Technology (3) Service (4) Sustainable Management Furthermore, the study examined the four components of meeting room management: (1) Service provision (2) Standard (3) meeting room management (4) Price

The findings offer significant guidelines for development, reinforcement, and complete and sustainable continuation.

**Keywords:** Meeting Room Management, Meeting Room Potential (or Meeting Room Capability), Model for Enhancing Meeting Room Management, Thailand MICE Venue Standard (TMVS), Mae Fah Luang University



## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 คำนียามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
1.6 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	9
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
2.1 การบริหารจัดการห้องประชุม	10
2.2 มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม	17
2.3 บริบทของห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	28
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
<b>3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>41</b>
3.1 วิธีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	41
3.2 วิธีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย	43
<b>4 ผลการศึกษาวิจัย</b>	<b>47</b>
4.1 ผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	47
4.2 รูปแบบการยกระดับบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย	146
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>154</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	154
5.2 อภิปรายผล	161

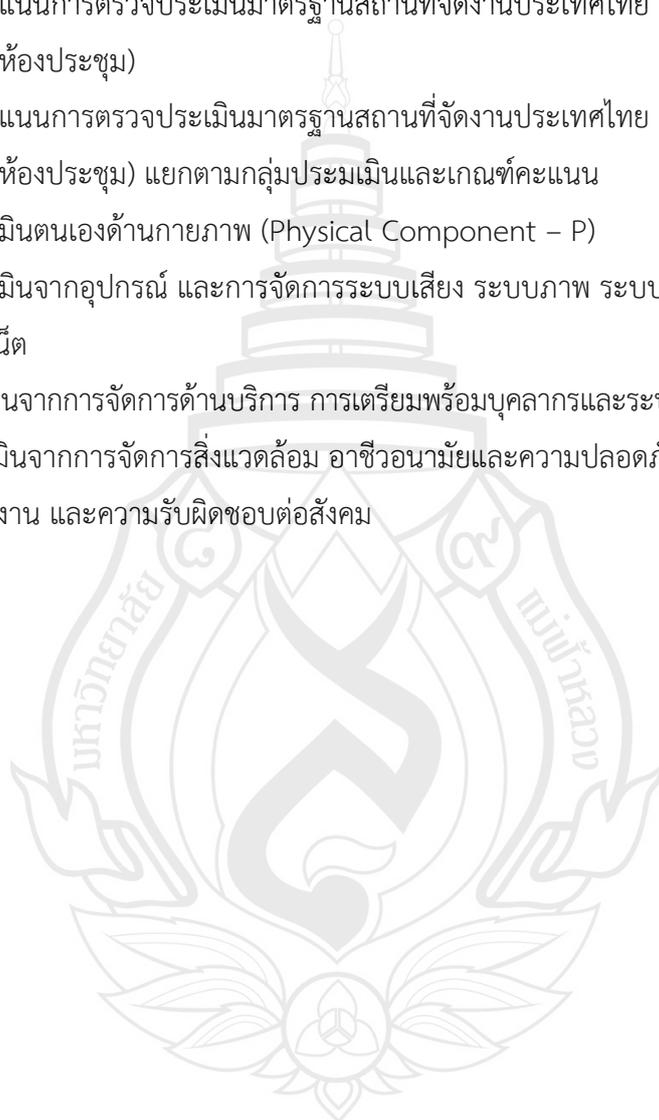
## สารบัญ

บทที่	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ	164
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	166
รายการอ้างอิง	167
ภาคผนวก	173
ภาคผนวก ก แนวคำถามในการสัมภาษณ์	173
ภาคผนวก ข ตารางสรุปการประเมินตนเอง	190
ประวัติผู้ประพันธ์	193



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม	15
2.2 เกณฑ์คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม)	18
2.3 เกณฑ์คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) แยกตามกลุ่มประเมินและเกณฑ์คะแนน	19
4.1 การประเมินตนเองด้านกายภาพ (Physical Component – P)	120
4.2 การประเมินจากอุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและ อินเทอร์เน็ต	121
4.3 การประเมินจากการจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากรและระบบการจัดการ	122
4.4 การประเมินจากการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม	123



## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 โลโก้มาตรฐานสถานที่จัดงานของประเทศไทย (TMVS)	3
1.2 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	9
2.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม	16
2.2 ห้องประชุมคำมอกหลวง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	29
2.3 ห้องประชุมพวงชมพู มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	29
2.4 ห้องประชุมพระหง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	30
4.1 P01 ภายในห้อง	48
4.2 P02 ผนังห้อง	49
4.3 P03 โถ้และเก้าอี้	50
4.4 P03 มาตรฐานโถ้และเก้าอี้	50
4.5 P04 เเวที	51
4.6 P04 โฟเดียม	51
4.7 P05 ตู้ระบบควบคุมไฟฟ้า	52
4.8 P06 เครื่องกำเนิดไฟฟ้า	53
4.9 P06 รถบรรทุกเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	53
4.10 P07 เต้ารับไฟฟ้า	54
4.11 ตำแหน่งการวัดแสงในห้องประชุม	55
4.12 P08 เครื่องมือวัดค่าความสว่าง	55
4.13 P08 การตรวจสอบ	56
4.14 P09 ไฟส่องสว่างบริเวณที่นั่ง	57
4.15 P09 ไฟส่องสว่างเวที	57
4.16 P010 ปรับระดับอุณหภูมิ	58
4.17 P010 ตำแหน่งติดตั้ง	58
4.18 P011 ระบบระบายอากาศภายในห้อง	59
4.19 P012 ระบบตรวจจับควัน	60
4.20 P012 ระบบน้ำดับเพลิง	60
4.21 P013 พื้นที่ต้อนรับ	62

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
4.22 P013 ลงทะเบียนและพักคอย	62
4.23 P014 พื้นที่โล่งอยู่หน้าห้องประชุม	63
4.24 P014 การจัดนิทรรศการขนาดย่อม	63
4.25 P015 พื้นที่บริการอาหารว่าง	64
4.26 P016 พื้นที่ให้บริการอาหารมือหลัก	66
4.27 P017 ที่ตั้งของห้องน้ำ	67
4.28 P017 สภาพของห้องน้ำ	67
4.29 P018 ห้องประชุมพวงชมพู	68
4.30 P018 ห้องประชุมพุ่มระหง	69
4.31 P019 ห้องผู้จัดงาน	70
4.32 P020 ห้องรับรอง	71
4.33 P021 ห้องแต่งตัว	72
4.34 P022 ห้องรับฝากของ	73
4.35 P023 ห้องเพื่อใช้ประกอบพิธีทางศาสนา	74
4.36 P024 ห้องปฐมพยาบาล	75
4.37 P025 พื้นที่สูบบุหรี่	76
4.38 P025 ทางออกพื้นที่สูบบุหรี่	77
4.39 P026 ป้ายประชาสัมพันธ์	78
4.40 P027 ป้ายบอกทางใช้สัญลักษณ์	79
4.41 P027 วัสดุที่มีความคงทน	79
4.42 P028 ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 6999	81
4.43 P029 พื้นที่จอดรถ	82
4.44 P029 พื้นที่จอดรถสำหรับรถขนาดใหญ่	82
4.45 P030 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม	83
4.46 P031 ห้องน้ำเฉพาะ	85
4.47 P031 ลิฟท์โดยสาร	85
4.48 P032 สถานที่เก็บน้ำสำรอง	86

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
4.49 T01 ไมโครโฟน	87
4.50 T01 ลำโพงขยายเสียง	87
4.51 T02 จอรับภาพ	88
4.52 T02 การเชื่อมต่อจอภาพ	89
4.53 T02 กล่องสัญญาณ WiFi	90
4.54 T02 จุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi	90
4.55 T04 วิทยุสื่อสาร	92
4.56 Sv01 ระบบการจองห้องแบบออนไลน์	93
4.57 Sv01 ปฏิทินการใช้ห้องประชุม	93
4.58 Sv02 การเข้าพื้นที่เพื่อจัดเตรียม	95
4.59 Sv02 การตรวจสอบก่อนการจัดเตรียม	95
4.60 Sv02 บริการประดับตกแต่งห้องประชุม	96
4.61 Sv02 มีบริการจัดเตรียมอุปกรณ์	97
4.62 v04 พัฒลมไฟฟ้า	98
4.63 Sv05 อาหารมือหลักแบบบุฟเฟต์	99
4.64 Sv05 อาหารมือหลักแบบข้าวกล่อง	99
4.65 Sv05 อาหารว่าง	99
4.66 Sv06 พนักงานให้บริการประชุม	100
4.67 Sv06 พนักงานให้บริการกลุ่ม	101
4.68 Sv07 พนักงานบริการ	102
4.69 Sv09 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	104
4.70 Sv11 พนักงานบริการกลุ่มประชุม 1	105
4.71 Sv11 พนักงานบริการกลุ่มประชุม 2	105
4.72 Sv12 ทักษะภาษาต่างประเทศ 1	106
4.73 Sv12 ทักษะภาษาต่างประเทศ 2	107
4.74 Sv13 การอบรมพัฒนาพนักงาน	107
4.75 Sv13 พนักงานมีความพร้อม	108

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
4.76 Sv14 การจัดสวัสดิการ	108
4.77 Sv14 วันหยุดและวันหยุดชดเชยประจำปี	109
4.78 Sv16 การฝึกซ้อมดับเพลิง	110
4.79 Sv17 สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษ	111
4.80 Sv18 พนักงานทำความสะอาด	112
4.81 Sv18 การคัดแยกขยะ	113
4.82 St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	114
4.83 St01 เผยแพร่นโยบาย	114
4.84 St02 ผลงาน	115
4.85 St02 รายงานผลงาน	115
4.86 St05 การเผยแพร่ นโยบาย	117
4.87 St06 ผลงานต่อสังคม	119



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องประชุมมีบทบาทสำคัญในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชุม สัมมนา หรือการทำงานกลุ่ม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรหรือสถานศึกษา หากห้องประชุมไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือไม่มีการจัดเตรียมที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการประชุม การทำงานร่วมกันในหลาย ๆ ด้าน และห้องประชุมเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือสถาบันการศึกษา ในประเทศไทยมีสถานที่จัดงานการประชุม สัมมนา และงานแสดงสินค้าจำนวนมากทั่วประเทศ โดยปัจจุบันประเทศไทยมีสถานที่จัดงานที่ได้รับมาตรฐาน Thailand MICE Venue Standards (TMVS) และเป็นที่ยอมรับที่สุดของผู้จัดงานซึ่งมีศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ อาคารแสดงสินค้า มีเอกลักษณ์สะท้อนถึงความเป็นไทยได้เป็นอย่างดี อาทิ (1) ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรุงเทพมหานคร (2) ศูนย์การประชุมบางกอกและเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร (3) ศูนย์นิทรรศการและการประชุมนานาชาติไบเทค กรุงเทพมหานคร (4) ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี นนทบุรี (5) ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาตินนทบุรีพาทยา (NICE) ชลบุรี (6) ศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการรอยัลพารากอนฮอลล์ กรุงเทพมหานคร และ (7) เซ็นทรัลพลาซ่าสนามบินเชียงใหม่ เชียงใหม่ แสดงให้เห็นว่าสถานที่ดังกล่าวเป็นสถานที่จัดงานที่ได้มาตรฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสามารถรองรับการจัดงานได้ โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) หรือ Thailand MICE Venue Standard (TMVS): Category Meeting Room (Thai MICE Connect, 2566) การมีห้องประชุมที่เหมาะสมและพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ห้องประชุมจึงมีประโยชน์ที่สำคัญ ดังนี้ (1) ห้องประชุมเป็นสถานที่ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม ภายในองค์กรจำเป็นต้องมีการประชุมเพื่อหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (2) ห้องประชุมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุม การประชุมที่จัดขึ้นในสถานที่ที่เอื้อต่อการทำงาน (3) ห้องประชุมช่วยสนับสนุนการนำเสนอข้อมูลและการตัดสินใจที่แม่นยำ การประชุมในห้องที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน (4) ห้องประชุมรองรับการประชุมออนไลน์และการทำงานระยะไกล ในยุคปัจจุบัน หลายองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (5) ห้องประชุมช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร การมี

ห้องประชุมที่ได้รับการออกแบบอย่างมืออาชีพและมีอุปกรณ์พร้อมใช้งาน สะท้อนถึงความเป็นระเบียบและมาตรฐานขององค์กร (6) ห้องประชุมสามารถใช้เป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และพัฒนา นอกเหนือจากการประชุมงานแล้ว ห้องประชุมยังสามารถใช้เป็นสถานที่สำหรับการอบรม สัมมนา หรือการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ และ (7) ห้องประชุมช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ การประชุมในห้องที่ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี จะช่วยกระตุ้นความคิดเห็นใหม่ ๆ จึงทำให้สถานที่จัดงานแต่ละแห่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณลักษณะที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้จัดงานไมซ์และอีเวนต์ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของสถานที่จัดงานและกลุ่มเป้าหมาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน และบางอย่างช่วยเสริมให้ลูกค้า สามารถจัดงานได้ดีขึ้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2564)

จากนโยบายของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้ส่งเสริมและดำเนินการโครงการพัฒนามาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย เพื่อพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการด้านสถานที่จัดงานให้ได้มาตรฐานสากลสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้จากนโยบายดังกล่าวที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย Thailand MICE Venue Standard (TMVS) เมื่อปี พ.ศ. 2556 ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานครอบคลุมและรองรับการจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ มาตรฐานสถานที่จัดงาน ประเภทห้องประชุม (Meeting Room) ประเภทสถานที่จัดงานแสดงสินค้า (Exhibition Venue) และประเภทสถานที่จัดกิจกรรมพิเศษ (Special Event Venue) ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านการพัฒนามาตรฐานในอุตสาหกรรมไมซ์ในกลุ่มประเทศอาเซียนหรือหลายประเทศทั่วโลก (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561) โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ร่วมกับเครือข่ายผู้ให้บริการและผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้มีการประชุมร่วมกับศูนย์ประชุม โรงแรม รีสอร์ท และองค์กรต่าง ๆ ร่วมกันเข้าร่วมกิจกรรมตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประจำปี พ.ศ. 2568 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อยกระดับการให้บริการสถานที่ประกอบการตามมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย ในแต่ละประเภท อาทิ ห้องประชุม สถานที่จัดงานแสดงสินค้า และสถานที่การจัดกิจกรรมพิเศษ (2) เพื่อดำเนินการตรวจประเมินสถานที่ประกอบการตามข้อกำหนดของเกณฑ์ประเมินด้านสุขอนามัยและการจัดงานเสมือนจริง (Hygiene และ Hybrid) และเกณฑ์ประเมินด้านการออกแบบเพื่อความเท่าเทียมในสถานที่จัดงาน (Friendly Design for MICE Venue) (3) สร้างความเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ อันเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงแก่การพัฒนาสถานที่ประกอบการศูนย์ประชุม โรงแรม หรือ รีสอร์ท และ องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน ให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ (4) สร้างเครือข่ายกลุ่มผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นผ่านการทำกิจกรรม Partnership Program เพื่อกระตุ้น

จำนวนสถานประกอบการของผู้ให้บริการมีจำนวนมากขึ้นและให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและใช้สถานที่ที่ได้รับมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยมีจำนวนการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรม คือ มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) จำนวน 125 แห่ง มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทสถานที่จัดงานแสดงสินค้า) จำนวน 5 แห่ง มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทสถานที่จัดกิจกรรมพิเศษ) จำนวน 25 แห่ง เกณฑ์การประเมินด้านสุขอนามัยและการจัดงานเสมือนจริง (Hygiene and Hybrid) จำนวน 30 แห่ง และเกณฑ์การประเมินด้านการออกแบบเพื่อความเท่าเทียมในสถานที่จัดงาน (Friendly Design for MICE Venue) จำนวน 10 แห่ง (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2568)



**ที่มา** สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2564)

### **ภาพที่ 1.1** โลโก้มาตรฐานสถานที่จัดงานของประเทศไทย (TMVS)

จากมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย Thailand MICE Venue Standard (TMVS) ดังกล่าว ส่งผลให้นานาชาติเชื่อมั่นในศักยภาพของประเทศไทยในการจัดงานประชุมและอีเว้นท์ระดับโลก ประกอบกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีมาตรฐาน ISO/IEC 17024 : 2012 เป็นมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกให้การยอมรับในด้านขอข่ายการจัดการประชุม จึงสร้างรายได้ให้ประเทศไทยโดยในปี พ.ศ. 2567 สามารถสร้างรายได้รวม 148,341 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้น ร้อยละ 41.27 จากปี พ.ศ. 2566 รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ อาทิ มาตรการยกเว้นวีซ่าให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวในหลายประเทศ (ฐานเศรษฐกิจ, 2568)

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นมหาวิทยาลัยที่พร้อมสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ส่งเสริมภาพลักษณ์ และเป็นศูนย์กลางการจัดประชุม งานจัดเลี้ยง และอีเว้นท์ มีพื้นที่รองรับที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว อาทิ การจัดการประชุม มหาวิทยาลัยสามารถรองรับการจัดการประชุมโดยมีพื้นที่และห้องประชุมที่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้บริการทุกรูปแบบ อาทิ ห้องประชุมคำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีลักษณะเป็นห้องสี่เหลี่ยม มีเวทีขนาดที่เหมาะสมกับห้องประชุม การจัด

วางเฟอร์นิเจอร์โต๊ะ เก้าอี้ เอื้อต่อการประชุมและการทำงานร่วมกัน สามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับการประชุมแต่ละประเภท เช่น การจัดโต๊ะแบบรูปตัวยู หรือแบบวงกลม มีแสงสว่างเพียงพอและสม่ำเสมอสามารถปรับหรือแสงได้เพื่อให้เหมาะสมกับกิจกรรมต่าง ๆ อุณหภูมิภายในห้องอยู่ในช่วง 22-24 องศาเซลเซียส เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมรู้สึกสบายและมีสมาธิในการประชุม มีระบบเสียงที่มีคุณภาพ เช่น ไมโครโฟนและลำโพงที่สามารถกระจายเสียงได้ทั่วถึงทั้งห้องเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ยินชัดเจน ผนังดูดซับเสียงเพื่อลดเสียงสะท้อนและเสียงก้องในห้องประชุม มีอุปกรณ์สนับสนุน เช่น จอแสดงผลขนาดใหญ่ที่มองเห็นได้ชัดเจนจากทุกมุม มีกล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์คุณภาพสูง เพื่อรองรับการประชุมทั้งภายในและทางไกล โดยโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและมีศักยภาพในการให้บริการด้านการประชุมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้อย่างตรงเป้าหมาย ประกอบกับ มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) ในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อให้การขับเคลื่อนให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและนำไปใช้ในการตรวจรับรองมาตรฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงการประเมินมาตรฐานที่จัดงานประเทศไทยเป็นไปอย่างเท่าทันต่อสถานการณ์ โดยมีการปรับปรุงครั้งแรกในปี พ.ศ. 2558 และถึงกำหนดในการปรับปรุงครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2562 เพื่อนำไปใช้ในการตรวจรับรองมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเรื่องการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับนานาชาติ การบริหารจัดการห้องประชุมในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างมาตรฐาน TMVS เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ประโยชน์ที่ได้รับ คือ (1) สถานประกอบการศูนย์ประชุม โรงแรม รีสอร์ท และองค์กรต่าง ๆ สามารถพัฒนามาตรฐานตามเกณฑ์ของ TMVS รวมถึง TMVS Plus ด้านสุขอนามัยและ Hybrid และเกณฑ์ Friendly Design เพื่อยกระดับบริการและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในและต่างประเทศ (2) การรับรองมาตรฐานช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้ามั่นใจ ส่งผลให้สถานประกอบการดึงดูดผู้ใช้บริการทั้งในและต่างประเทศได้มากขึ้น (3) การสร้างเครือข่ายระหว่างสถานประกอบการที่ได้รับ TMVS กับผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการไมซ์ กระตุ้นความร่วมมือและเปิดโอกาสทางธุรกิจ พร้อมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เสริมเศรษฐกิจและการเติบโตอย่างยั่งยืน (4) การพัฒนามาตรฐานและการรับรอง TMVS ส่งเสริมความยั่งยืนตามหลัก ESG ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการบริหารจัดการ สอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนและเพิ่มความน่าสนใจในตลาดไมซ์ (5) การยกระดับมาตรฐาน TMVS ของประเทศไทยทำให้ประเทศได้รับการยอมรับในระดับสากลในด้านการจัดงานระดับโลก ส่งเสริมภาพลักษณ์และ

ความแข็งแกร่งด้านวัฒนธรรมและบริการ (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2568) การศึกษานี้ยังจะช่วยให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการห้องประชุม รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งมหาวิทยาลัยและผู้ใช้งานห้องประชุมในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถก้าวสู่มาตรฐานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ได้อย่างสมบูรณ์ จำเป็นต้องมีการศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการห้องประชุมให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานมากขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

1.2.2 เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และ (2) เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย โดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การจัดการห้องประชุม (Venue Management) และมาตรฐานมาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) จากนั้น เสนอแนวทางการพัฒนาการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS)

### 1.3.2 ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – ตุลาคม พ.ศ. 2568 (9 เดือน)

## 1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการห้องประชุม หมายถึง หลักการของกระบวนการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่มีกระบวนการวางแผน ควบคุม และดูแลการใช้ห้องประชุมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ขององค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม คือ (1) การให้บริการ (2) มาตรฐาน (3) การจัดการห้องประชุม (4) ราคา เพื่อช่วยให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่น ลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานบรรลุตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีห้องประชุมอยู่ในอาคารต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในแต่ละห้องประชุมก็จะมี ความแตกต่างกันไป ตั้งแต่ห้องประชุมขนาดเล็กไปจนถึงหอประชุมขนาดใหญ่ ได้ออกแบบมาให้ตบโจทย์การใช้งานที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะห้องประชุมค้ำมอกหลวง ซึ่งถือว่าเป็นห้องประชุมหลักของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในการจัดงานประชุมและสัมมนาที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ด้วยทำเลที่ตั้งที่โดดเด่นและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบและพร้อม ทำให้ห้องประชุมนี้เป็นตัวเลือกอันดับแรก ๆ สำหรับทุกกิจกรรมสำคัญของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) หมายถึง แนวทางและข้อกำหนดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพและความพร้อมสถานที่จัดงาน (ประเภทห้องประชุม) คือ ห้องค้ำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยในประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (TCCEB) ที่กำหนดมาตรฐาน Thailand MICE Venue Standard (TMVS) เพื่อรับรองคุณภาพสถานที่จัดงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีองค์ประกอบในการตรวจประเมิน มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกายภาพ (Physical Component) (2) ด้านเทคโนโลยี (Technology Component) (3) ด้านบริการ (Service Component) (4) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainability Component) การมีมาตรฐานช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

### 1.5.1 ประโยชน์ด้านวิชาการ

1.5.1.1 การพัฒนาความรู้และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารจัดการห้องประชุมที่เหมาะสมกับการจัดงานไมซ์ในประเทศไทย เป็นแนวทาง

ปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดงานวิชาการและกิจกรรมต่าง ๆ

1.5.1.2 การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรม สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น โรงแรม สถานที่จัดงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์

1.5.1.3 การส่งเสริมการค้นคว้าอิสระและนวัตกรรมในสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีโอกาสในการพัฒนาผลการค้นคว้าอิสระที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์จริงในสังคมและอุตสาหกรรม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและอนาคตที่ยั่งยืน

1.5.1.4 การพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร ด้านการบริหารจัดการสถานที่ และการจัดงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาและการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสังคมรอบข้าง

1.5.1.5 การเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัย ช่วยยกระดับความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยในการจัดงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ โดยสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยในด้านการบริการจัดงานที่มีคุณภาพสูง

## 1.5.2 ประโยชน์ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

1.5.2.1 การดึงดูดงานและกิจกรรมใหญ่ จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถดึงดูดงานหรือกิจกรรมระดับประเทศและนานาชาติได้มากขึ้น เช่น การประชุมสัมมนา การจัดงานนิทรรศการ หรือกิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้เข้าร่วมจากหลากหลายประเทศ

1.5.2.2 การเพิ่มรายได้จากการจัดงาน จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดกิจกรรมหรือบริการเชิงพาณิชย์ เช่น การให้เช่าสถานที่จัดงาน หรือการรับจัดงานในลักษณะต่าง ๆ ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างรายได้เพิ่มเติม

1.5.2.3 การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการสร้างรายได้ในท้องถิ่น หากมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมที่มีขนาดใหญ่และดึงดูดผู้เข้าร่วมจากทั่วโลก ก็จะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยว การพักผ่อน และการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 1.5.3 ประโยชน์ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภาครัฐ

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการใช้สถานที่ การจัดการสถานที่เพื่อเป็นแบบอย่างหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

#### 1.5.4 ประโยชน์ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ของหน่วยงานเอกชน

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการใช้สถานที่ การจัดการสถานที่เพื่อเป็นแบบอย่างหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย ที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

#### 1.5.5 ประโยชน์ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการใช้สถานที่ การจัดการสถานที่เพื่อเป็นแบบอย่างหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทยที่ เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของประชาชนในพื้นที่ ดังนี้

1.5.5.1 การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ซึ่งจะกระตุ้นการใช้จ่ายในธุรกิจท้องถิ่น อาทิ ร้านอาหาร โรงแรม และร้านค้าต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดรายได้และสร้างงานในชุมชน

1.5.5.2 การพัฒนาทักษะและสร้างงานในชุมชน มหาวิทยาลัยสามารถร่วมมือกับชุมชนในการฝึกอบรมและสร้างงานให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ยังส่งเสริมการสร้างอาชีพและลดการย้ายถิ่นฐานของแรงงาน

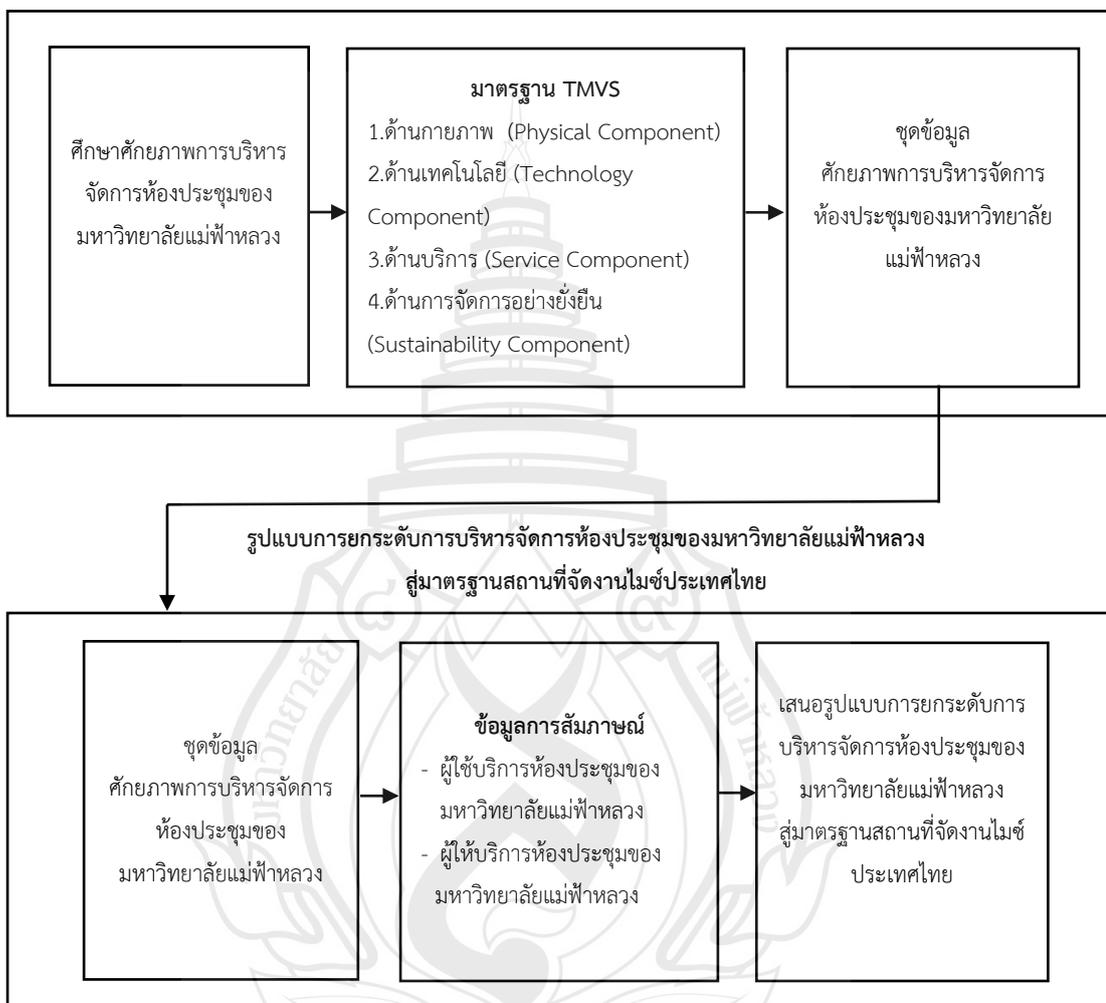
1.5.5.3 การส่งเสริมการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ การจัดงานไม่ซ์ที่ยั่งยืนจะส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ และการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งจะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมและสร้างความตระหนักรู้ในชุมชนเกี่ยวกับความสำคัญของการอนุรักษ์

1.5.5.4 การส่งเสริมวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ท้องถิ่น สามารถนำเสนอวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของชุมชน เช่น การแสดงศิลปะพื้นบ้าน การสาธิตงานฝีมือ และการสอนทำอาหารท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของชุมชนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

1.5.5.5 การสร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชน เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยและชุมชนร่วมมือกันในการพัฒนาและจัดการงานต่าง ๆ ซึ่งจะเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจระหว่างกัน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

## 1.6 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

### ศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย ดังนั้น เพื่อให้การศึกษابรรลุวัตถุประสงค์ผู้ศึกษา จึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารจัดการห้องประชุม
2. มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม
3. บริบทของห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การบริหารจัดการห้องประชุม

การบริหารจัดการห้องประชุมเป็นกระบวนการหลักที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความราบรื่นและประสิทธิภาพของการประชุม นอกจากนี้ การบริหารจัดการห้องประชุมยังต้องสอดคล้องกับมาตรฐานของสถานที่จัดประชุม รวมถึงบริบทของห้องประชุมในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนามาตรฐานและกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการห้องประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของการบริหารจัดการห้องประชุม

การบริหารจัดการห้องประชุม หมายถึง กระบวนการและระบบที่ใช้ในการจอง จัดการ และใช้ประโยชน์จากพื้นที่ห้องประชุมภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยหลายส่วนสำคัญและหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้ (1) การจองและการกำหนดเวลา ระบบการจัดการห้องประชุมช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาห้องที่ว่างตามค่าที่กำหนด จองห้อง และจัดการการจองในเวลาเดียวกัน ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงการทับซ้อนของการนัดหมายและช่วยให้สามารถใช้พื้นที่อย่างเต็มที่ (Miljkovic et al., 2023; Szabó et al., 2023; Jeppsson, 2008) (2) การแสดงผลความพร้อมใช้งานแบบเรียลไทม์ ระบบที่ทันสมัยสามารถแสดงผลความพร้อมใช้งานของห้องประชุมแบบเรียลไทม์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงคอมพิวเตอร์และหน้าจอสัมผัสที่ติดตั้งภายนอกห้องประชุม ลักษณะเฉพาะนี้ช่วยให้สามารถหาห้องประชุมที่ว่างและจองได้อย่างรวดเร็วสำหรับการประชุมที่ไม่คาดคิด

(Miljkovic et al., 2023) (3) การเชื่อมต่อกับบริการปฏิทิน ระบบการจัดการห้องประชุมหลายระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบปฏิทินขององค์กร ซึ่งช่วยให้การนัดหมายสามารถเข้ากันได้กับแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การเชื่อมต่อดังกล่าวช่วยให้การจองทั้งหมดแสดงในปฏิทินส่วนบุคคลและปฏิทินที่ใช้ร่วมกันได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการจองห้องประชุมซ้ำ (4) การโต้ตอบกับผู้ใช้และการเข้าถึง ระบบสมัยใหม่มักมีการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ที่ถ่ายโอนข้อมูล ที่ใช้งานง่ายและการแสดงผลที่โต้ตอบได้ เช่น การใช้หน้าจอสัมผัสและหน้าจอ e-Paper เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองและการจัดการห้องประชุม การเชื่อมต่อเหล่านี้ได้รับการออกแบบให้มีประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และสามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์ต่าง ๆ (Szabó et al., 2023; Jeppsson, 2008) (5) การจัดการแบบรวมศูนย์ระบบเซิร์ฟเวอร์กลางมักจะใช้ในการจัดการห้องประชุมและอุปกรณ์หลาย ๆ ห้อง ซึ่งช่วยให้สามารถมีแพลตฟอร์มเดียวในการจองและการจัดการพื้นที่ห้องประชุม การรวมศูนย์นี้ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัย การปรับแต่ง และประสิทธิภาพโดยรวมในการจัดการทรัพยากรห้องประชุม (Szabó et al., 2023) (6) การเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นระบบการจัดการห้องประชุมที่มีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่สำนักงาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความยืดหยุ่นและสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Miljkovic et al., 2023; Szabó et al., 2023)

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการตัดสินใจและกระบวนการที่มีการนำผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ คือ การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน ไม่ใช่การกำกับการสำรวจความสนใจความต้องการของสาธารณชน การให้คุณค่าแก่ประชาชนในฐานะของการเป็นพลเมือง การคิดอย่างมีกลยุทธ์แต่ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย การบริหารมากกว่ากำกับ มีการสร้างค่านิยมร่วม การค่านึงว่าประชาชนมีคุณค่าไม่ใช่แค่ผลผลิต การบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ซึ่งให้ความสำคัญกับผลงานการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อสะท้อนการทำงานของกรให้บริการ ดังนั้น หลักการบริหารจัดการ จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ (สมปอง สุวรรณภูมา และคณะ, 2564)

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน ออกแบบ การดำเนินการ และการควบคุมการใช้ทรัพยากรที่มีให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ หรือทำให้งานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือกลุ่มนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและความเป็นระบบการจัดการมีความสำคัญที่สำคัญในทุกองค์กร และองค์กรที่มีการดำเนินงาน ธุรกิจหน่วยงานภาครัฐ หรือส่วนต่าง ๆ การจัดการมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์ การวางแผน การออกแบบโครงสร้างองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินการทาง

ธุรกิจ การวัดและประเมินผล และการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (เสาวนีย์ มิตตะธรรมากุล, 2567)

การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ (ชมัยภรณ์ ฤนอมศรีเดชชัย, 2565)

ห้องประชุม หมายถึง ห้องที่มีพื้นเรียบไม่ลาดเอียง ไม่มีลักษณะเป็นอัฒจันทร์ (Grandstand / Amphitheater / Auditorium) โดยมีเพดานและผนังกั้นมิดชิดทุกด้าน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2564)

พื้นที่จัดประชุม หมายถึง พื้นที่โล่งอันเป็นบริเวณที่ผู้ร่วมประชุมสามารถมองเห็นเวทีจอภาพ หรือด้านหน้าของห้องประชุมได้ชัดเจน โดยไม่มีสิ่งใดบดบังสายตา ทั้งนี้พื้นที่อับสายตา หรือพื้นที่นอกเขตเสาที่ผู้ร่วมประชุมไม่สามารถมองเห็นเวทีหรือด้านหน้าห้องประชุมได้โดยตรง แม้จะอยู่ภายในห้องประชุม ก็ไม่ถือว่าเป็นพื้นที่จัดประชุม (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2564)

สรุป ความหมายการบริหารจัดการห้องประชุม คือ กระบวนการและระบบที่ใช้ในการจองจัดการ และใช้ประโยชน์จากพื้นที่ห้องประชุมภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีส่วนประกอบหลักและหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้ (1) การจองและการกำหนดเวลา มีระบบการจัดการห้องประชุมช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาห้องที่ว่างตามค่าที่กำหนด จองห้อง และจัดการการจองได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงการทับซ้อนของการนัดหมายและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ (2) การแสดงผลความพร้อมใช้งานอย่างรวดเร็ว ระบบที่ทันสมัยสามารถแสดงสถานะความพร้อมใช้งานของห้องประชุมแบบเรียลไทม์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และหน้าจอสัมผัสที่ติดตั้งภายนอกห้องประชุม การใช้งานนี้ช่วยให้สามารถหาห้องที่ว่างและจองได้อย่างรวดเร็วสำหรับการประชุมที่ไม่คาดคิด (3) การเชื่อมต่อกับบริการปฏิทิน ระบบการจัดการห้องประชุมหลายระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบปฏิทินขององค์กร ซึ่งช่วยให้การนัดหมายสามารถจัดเก็บข้อมูลกับแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การเชื่อมต่อดังกล่าวช่วยให้การจองห้องประชุมแสดงในปฏิทินส่วนบุคคลและปฏิทินที่ใช้ร่วมกันได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการจองห้องประชุมซ้ำ (4) การโต้ตอบกับผู้ใช้และการเข้าถึง ระบบสมัยใหม่มักมีการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ที่ถ่ายโอนข้อมูลได้อย่างง่ายดาย โดยมีการแสดงผลที่โต้ตอบได้ เช่น การใช้หน้าจอสัมผัสและหน้าจอ e-Paper เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองและการจัดการห้องประชุม ซึ่งได้รับการออกแบบให้มีประสิทธิภาพการใช้ง่ายและสามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์ต่าง ๆ (5) การจัดการแบบรวมศูนย์ เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่ายกลาง (Network) มักจะใช้ในการจัดการห้องประชุมและอุปกรณ์หลาย ๆ ห้อง ซึ่งช่วยให้สามารถมีแพลตฟอร์มเดียวในการจองและการจัดการพื้นที่ห้อง

ประชุม การรวมศูนย์นี้เสริมสร้างความปลอดภัย การปรับแต่ง และประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรห้องประชุม (6) การเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่น ระบบการจัดการห้องประชุมที่มีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่สำนักงาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความยืดหยุ่นและสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2.1.2 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม

การบริหารจัดการห้องประชุมเป็นกระบวนการในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในการจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การประชุมมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบริหารจัดการห้องประชุมไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมห้องให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน แต่ยังรวมถึงการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยี การจัดการเวลา การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก และการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลสูงสุด กล่าวถึงองค์ประกอบในการบริหารจัดการห้องประชุมที่จำเป็นต้องพิจารณา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.2.1 การให้บริการ คือ ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพเช่น โทรศัพท์ อีเมล โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันที่เฉพาะเจาะจง สำหรับการจัดงาน นอกจากนี้ความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทยควรถูกผสมผสานเข้ากับการบริการที่มีคุณภาพโดยการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจและสื่อความหมายของวัฒนธรรมไทยซึ่งจะช่วยให้ได้ประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์และมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้อย่างดี (ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส อี้อสังคมนตรี, 2567) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ (รัศมี อัจฉริยไพศาลกุล, 2567) ไม่ว่าจะจัดในรูปแบบใดฝ่ายเจ้าภาพจะต้องพยายามสร้างคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้สมเกียรติ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่เข้าร่วมประชุม การจัดงานเลี้ยงประชุมในงานประชุมสัมมนา อบรมต่าง ๆ เกี่ยวพันไปถึงชื่อเสียงขององค์กรด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ (ชนิยาภรณ์ สายยะบุตร และวัชรกร มยุรี, 2566)

2.1.2.2 มาตรฐาน คือ ใช้ยืนยันว่าสถานที่จัดงาน ศูนย์การประชุม อาคารแสดงสินค้า โรงแรม รีสอร์ท สถานที่ราชการและเอกชน มีความเหมาะสมตามมาตรฐานการจัดงานในระดับสากล เพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของผู้ประกอบธุรกิจ MICE ในไทยให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ (จิรภา สุขนวนิช, 2566) ข้อกำหนดที่ระบุระบบการดำเนินงานเพื่อให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพ

สูงสุดมีหลายระดับตามการยอมรับขององค์กรต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ ที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในภาคธุรกิจไมซ์ (ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์, 2567) การวางแผนเพื่อช่วยในการบ่งชี้ระดับความเสี่ยงในการจัดการสถานประกอบการ และพิจารณาใช้อุปกรณ์สำหรับการควบคุมที่เหมาะสมอาจต้องมีการใช้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมกับสถานการณ์ สามารถช่วยให้ผู้ให้บริการเพิ่มความมั่นใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสำหรับการจัดประชุมหรืองานต่าง ๆ (รัศมี อัจฉริยไพศาลกุล, 2567)

2.1.2.3 การจัดการห้องประชุม คือ ขั้นตอนในการตรวจสอบรายละเอียดของงาน การกำหนดกิจกรรมก่อนการจัดงาน การให้บริการในงานการให้บริการสนับสนุนเพิ่มเติมและการประเมินคุณภาพของบริการ (ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์, 2567) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความสะดวกและรวดเร็ว (บุญวัฒน์ จันทร์เทพ และคณะ, 2566) ที่มีเป้าหมายในการดำเนินงานที่มีความสำคัญมากของการทำงานในองค์กร (บุเรศ แป้นโคตร และคณะ, 2565)

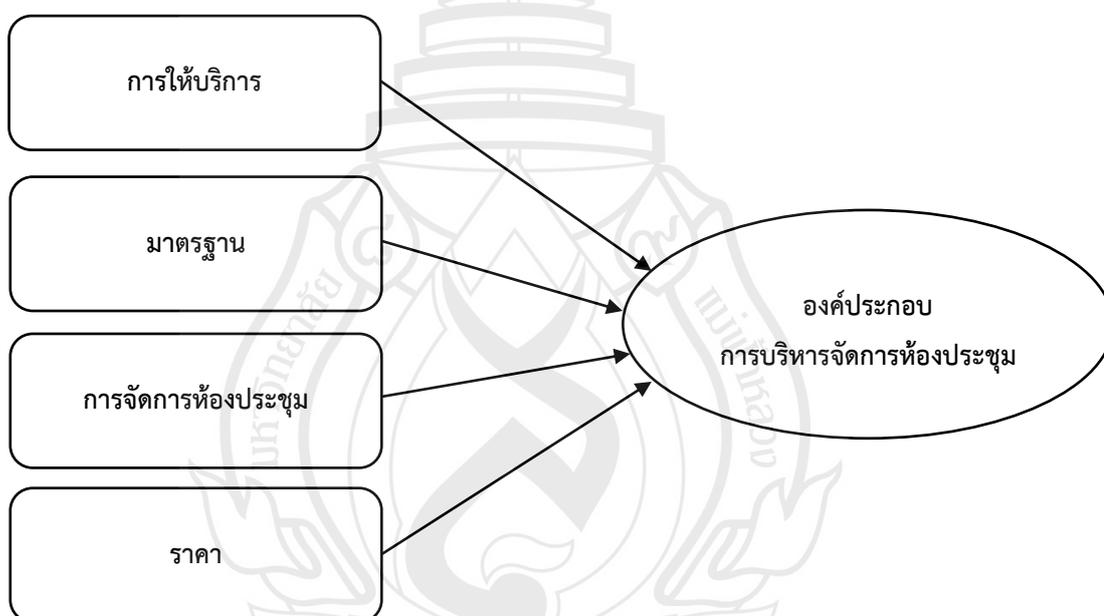
2.1.2.4 ราคา คือ ปัจจัยในการตัดสินใจกิจกรรม MICE ได้แก่ ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ความมั่นคงและความปลอดภัย การสนับสนุนของภาครัฐและเอกชน มีความสามารถของบุคลากรที่จัดงาน สถานที่จัดงาน (บุเรศ แป้นโคตร และคณะ, 2565) โดยการเสนอขายในรูปแบบของแพ็คเกจห้องประชุมพร้อมที่พัก ห้องประชุมพร้อมกิจกรรม ห้องประชุมพร้อมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง เป็นแนวทางที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการสถานที่จัดประชุมควรนำไปพัฒนาต่อยอดเป็นกลยุทธ์ในการทำการตลาด (ประพนธ์ เล็กสุมา และคณะ, 2564) ควรมีตั้งระดับราคาประหยัด ถึงระดับหรูหรา และร้านอาหารควรมีร้านอาหารที่มีเมนูอาหารตามอัตลักษณ์เมือง ส่วนใหญ่เมื่อตกลงที่จะเดินทางไปเมืองไหนก็จะทำการจองห้องพักและสถานที่จัดงานเป็นเรื่องแรก (ศุภวรรณ ติระรัตน์ และสันติธร ภูริภักดี, 2564)

ทั้งนี้ การบริหารจัดการห้องประชุมที่ดีจะทำให้การประชุมไม่เพียงแต่บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ แต่ยังส่งผลให้บรรยากาศในการประชุมเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิผลสูงสุด สำหรับองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห้องประชุมอย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันได้อย่างเต็มที่ จึงสามารถสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมขององค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม

องค์ประกอบ	ดาริกา แซ่ไว้ พืทวัต เอ็ดดิงคัมเศรษฐ์ (2567)	บุญตา แสนกล้า (2567)	บุศรีย์ แก้วกับทอง และพิภักดิ์ ฝาจินดา (2567)	รัตมี อัจฉริยไพศาลกุล (2567)	ธนิยาภรณ์ สายะบุตร และวัชรการ มบุรี (2566)	บุญวัฒน์ จันทร์เทพ และคณะ (2566)	วิลาสิณี จันทร์พวง และยุพาพรรณ วรรณวานิชย์ (2566)	จิรภา สุขนวนิช (2566)	บุเรศ เป็โนไตร และคณะ (2565)	ลัดดา เข็มมาศ (2565)	ประพนธ์ เล็กสุมา และคณะ (2564)	ประพนธ์ เล็กสุมา และนรินทร์ สังข์รักษา (2564)	ศุภวรรณ ตีระรัตน์ และสันติธร ภูริภักดี (2564)	พีไลวรรณ พุดสวาท และคณะ (2563)	นิมิต ชื่นสัน (2561)	รวม
การบริหารจัดการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14
ราคา											✓	✓	✓			4
การให้บริการ	✓			✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓		✓	9
การจัดการห้องประชุม	✓					✓			✓			✓		✓		6
บุคลากร	✓		✓		✓				✓			✓	✓	✓		6
มาตรฐาน	✓			✓			✓		✓		✓	✓			✓	7
ช่องทางการจัดจำหน่าย												✓				1
โปรแกรมการจัดงาน		✓										✓				2
การส่งเสริมการขาย					✓							✓	✓			3
ความเชื่อมั่นต่อสถานที่				✓			✓									2

จากตารางที่ 2.1 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยและองค์ประกอบในการบริหารจัดการห้องประชุมพบว่า ปัจจัยหลักที่มีการศึกษา ได้แก่ การให้บริการ มาตรฐาน การจัดการห้องประชุม และราคา โดยได้การศึกษาจากกลุ่มต่างๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ แต่ละกลุ่มมีความสำคัญในการทำให้การบริหารจัดการห้องประชุมมีความหลากหลายและเหมาะสมตามสถานการณ์ การศึกษาพบว่าปัจจัยหลายประการมีความสำคัญร่วมกัน เช่น การบริหารจัดการที่ต้องใช้ในทุกรณไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ไหน การให้บริการที่เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการตอบสนองที่ดี การจัดการห้องประชุมที่ต้องมีความเป็นระเบียบ มีการเตรียมอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน รวมไปถึงการตั้งราคาที่ต้องมีความสมเหตุสมผลเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละการใช้งาน โดยปัจจัยหลักที่มีการศึกษาในแต่ละด้าน จึงมีผลต่อองค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม

จากภาพที่ 2.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการห้องประชุม ประกอบไปด้วย (1) การให้บริการห้องประชุมมีความสำคัญเรื่องช่องทางสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ ควรถูกผสมผสานเข้ากับการบริการที่มีคุณภาพ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการห้องประชุมไม่ว่าจะจัดในรูปแบบใดฝ่ายเจ้าภาพจะต้องพยายามสร้างคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้สมเกียรติ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด (2) มาตรฐานห้องประชุมเป็นสิ่งที่ใช้ยืนยันว่าสถานที่จัดการประชุม มีความเหมาะสม มีข้อกำหนดที่ระบุ ระบบการดำเนินงานเพื่อให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด มีหลายระดับตามการยอมรับขององค์กรต่าง ๆ ช่วยส่งเสริม

ความน่าเชื่อถือภาพลักษณ์ที่ดี และการวางแผนเพื่อช่วยในการบ่งชี้ระดับความเสี่ยงในการจัดการสถานประกอบการ และพิจารณาใช้อุปกรณ์สำหรับการควบคุมที่เหมาะสมอาจต้องมีการใช้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมกับสถานการณ์ สามารถช่วยให้ผู้ให้บริการเพิ่มความมั่นใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสำหรับการจัดประชุมหรืองานต่าง ๆ (3) การจัดการห้องประชุมถือได้ว่าเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบรายละเอียดของการจัดการห้องประชุม การกำหนดกิจกรรมก่อนการจัดงาน การให้บริการในงานการให้บริการสนับสนุนเพิ่มเติมและการประเมินคุณภาพของบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงให้มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่มีความสำคัญมากของการดำเนินงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (4) ราคาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการตัดสินใจกิจกรรม โดยการเสนอขายในรูปแบบของแพ็คเกจห้องประชุมพร้อมที่พัก ห้องประชุมพร้อมกิจกรรม ห้องประชุมพร้อมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง ควรมีตั้งระดับราคาประหยัด ถึงระดับหรูหรา และอาหารควรมีอาหารที่มีเมนูอาหารตามอัตลักษณ์ของท้องถิ่นโดยการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อนำมาประกอบเป็นเมนูอาหารการจัดเลี้ยงในการจัดประชุม

## 2.2 มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม

มาตรฐานของสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม คือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เพื่อให้สถานที่จัดงานหรือห้องประชุมในประเทศไทยมีคุณภาพที่เหมาะสมและได้มาตรฐานสำหรับการรองรับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้การจัดงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประโยชน์จากการได้รับมาตรฐาน TMVS สำหรับห้องประชุม (1) สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่ต้องการใช้บริการห้องประชุมว่าสถานที่ดังกล่าวมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด (2) เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดงานจะมีการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (3) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการยืนยันถึงความใส่ใจในคุณภาพและการให้บริการ ซึ่งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรหรือสถานที่จัดงาน (4) รองรับกิจกรรมระดับนานาชาติหรือการจัดงานระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

### 2.2.1 องค์ประกอบ และตัวชี้วัด

การกำหนดองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) ได้ประยุกต์วิธีการประเมินเป็นแบบมาตรฐานการประเมิน (Rubric) มาพัฒนาเป็นแบบประเมินเพื่อต้องการให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนคุณภาพโดยรวมของแต่ละตัวชี้วัดได้ชัดเจนขึ้น ดังมีรายละเอียดที่กำหนดไว้ ดังนี้

2.2.1.1 องค์ประกอบในการตรวจประเมิน ในการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกายภาพ (Physical Component) หมายถึง สภาพของห้องประชุม และบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศและระบบความปลอดภัย

2. ด้านเทคโนโลยี (Technology Component) หมายถึง อุปกรณ์และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต

3. ด้านบริการ (Service Component) หมายถึง การจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ

4. ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainability Component) หมายถึง การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 2.2.1.2 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมิน

1. ตัวชี้วัดในการตรวจประเมิน แยกตามประเภทสถานประกอบการและองค์ประกอบด้านการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

**ตารางที่ 2.2** เกณฑ์คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม)

ด้านการประเมิน	ประเภทสถานประกอบการ		
	ประเภทที่ 1 ศูนย์ประชุม/อาคารแสดงสินค้า หรือนิทรรศการ	ประเภทที่ 2 โรงแรม/รีสอร์ท	ประเภทที่ 3 องค์การภาครัฐ/ เอกชน
1. กายภาพ (P)	32	32	21
2. เทคโนโลยี (T)	4	4	3
3. บริการ (Sv)	18	18	14
4. การจัดการอย่างยั่งยืน (St)	6	6	6
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>44</b>

ที่มา สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2561)

2. ตัวชี้วัดมีค่าน้ำหนักคะแนนต่างกันเป็น 2 ระดับ คือ ตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 และตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 ซึ่งค่าน้ำหนักนี้จะนำมาใช้เป็นตัวคูณค่าคะแนนที่ตรวจประเมินได้ตัวอย่างเช่น ข้อ P01 ภายในห้องประชุม มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 ถ้าคะแนนการตรวจประเมินได้ 2 คะแนน ให้นำ 2 คะแนน คูณค่าน้ำหนัก 2 จะได้คะแนนรวมของข้อ P01 เท่ากับ 4 คะแนน

3. ตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 สถานประกอบการต้องได้คะแนนการตรวจประเมิน (เมื่อคูณค่าน้ำหนักแล้ว) ไม่น้อยกว่า 4 คะแนน ในกรณีที่ต่ำกว่า 4 คะแนน ผู้ตรวจประเมินจะแจ้งให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะเวลา 30 วัน ทั้งนี้สถานประกอบการต้องส่งเอกสารหลักฐานการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หากเกินกำหนดสถานประกอบการต้องไปขอรับการประเมินใหม่ในปีต่อไป

### 2.2.1.3 เกณฑ์การตรวจประเมิน

การกำหนดเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) แยกตามกลุ่มประเมิน และเกณฑ์คะแนน ดังนี้

**ตารางที่ 2.3** เกณฑ์คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) แยกตามกลุ่มประเมินและเกณฑ์คะแนน

คะแนน	ประเภท		
	1. ศูนย์ประชุม/อาคารแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (จำนวน 60 ตัวชี้วัด)	2. โรงแรม/รีสอร์ท (จำนวน 60 ตัวชี้วัด)	3. ราชการ/เอกชน (จำนวน 44 ตัวชี้วัด)
คะแนนเต็ม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
เกณฑ์คะแนนที่ผ่านมาตรฐาน	หรือ 234 คะแนน	หรือ 324 คะแนน	หรือ 180 คะแนน
	ร้อยละ 90	ร้อยละ 85	ร้อยละ 80
	หรือ 210.60 คะแนน	หรือ 198.90 คะแนน	หรือ 144.00 คะแนน

ที่มา สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2568)

### 2.2.1.4 ตัวชี้วัดมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม)

#### 1. ตัวชี้วัดด้านกายภาพ (Physical)

1) ภายในห้องประชุม หมายถึง พื้น ผนัง เพดาน ประกอบด้วยรายการ (1) มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละออง คราบสกปรก และกลิ่นไม่พึงประสงค์ (2) มีการออกแบบ ตกแต่ง ลวดลาย หรือการประดับ (3) อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีการออกแบบ ตกแต่ง ลวดลาย หรือการประดับ

2) ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง หมายถึง ผนังห้อง หรือผนังกันห้องของห้องประชุมที่ขอรับการประเมิน (1) มีความมั่นคง แข็งแรง (2) สามารถดูดซับเสียงสะท้อนได้ (3) สามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกห้องได้

3) โถ้และเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม หมายถึง โถ้และเก้าอี้สำหรับการจัดประชุมของห้องประชุมที่ขอรับการประเมิน (1) มีความมั่นคง แข็งแรง (2) มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละอองคราบสกปรก (3) อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4) มีขนาดเหมาะสมกับสรีระ (5) มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

4) องค์กรประกอบประจำห้องประชุม หมายถึง สิ่งจำเป็นที่ควรมีในห้องประชุม (1) เวทียกพื้นที่ยึดแน่น แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (2) โฟเตียมมีการตกแต่ง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (3) ชุดโซฟาสภาพดีพร้อมใช้งาน (4) โถ้เก้าอี้สำหรับผู้พูด/ผู้บรรยายมีการตกแต่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

5) สายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องประชุม หมายถึง การติดตั้งระบบสายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องประชุม (1) มีการติดตั้งสายดิน (2) มีระบบตัดไฟ (3) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

6) ระบบไฟฟ้าสำรอง หมายถึง มีระบบจ่ายไฟฟ้าสำรองให้แก่ห้องประชุม เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมการประชุมได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดกรณีไฟดับ (ไม่รวมระบบปรับอากาศในห้องประชุม) (1) สามารถทำงานได้ทันทีที่ไฟดับ (ไม่เกิน 20 วินาที) (2) สามารถผลิตไฟฟ้าสำรองต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง (3) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

7) เต้ารับไฟฟ้า หมายถึง มีการติดตั้งเต้ารับไฟฟ้ากระจายโดยรอบ ภายในห้องประชุมอย่างน้อย 4 จุด (1) มีเต้ารับไฟฟ้าติดตั้งถาวรกระจายโดยรอบห้องประชุม (2) เต้ารับไฟฟ้าทุกจุดใช้งานได้ดี (3) เต้ารับไฟฟ้าทุกจุดมีระบบสายดิน (4) กรณีเต้ารับไฟฟ้าถาวรไม่เพียงพอ สามารถจัดหาเต้ารับไฟฟ้าสำรองให้ใช้ได้ (5) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

8) แสงสว่างในห้องประชุม หมายถึง ปริมาณแสงสว่างจากหลอดไฟที่ติดตั้งในห้องประชุมที่ให้ความสว่างได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยตรวจวัดด้วยเครื่องมือและทำการวัดทั้งหมด 5 จุด แล้วนำค่าความเข้มแสงที่วัดได้มาเฉลี่ย

9) ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม หมายถึง มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม (1) มีไฟส่องสว่างแยกกันระหว่างพื้นที่เวทีกับพื้นที่นั่งประชุม (2) สามารถปรับเพิ่มลดความสว่างได้ตามต้องการ (3) มีไฟส่องสว่างเฉพาะจุดบนเวที (4) สามารถจัดแสงโคมไฟให้สอดคล้องในมุมที่ต้องการได้ทั้งบนเวทีและบริเวณนั่งประชุม (5) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

10) ระบบปรับอากาศ หมายถึง ระบบปรับอากาศในห้องประชุม (1) กำลังของเครื่องปรับอากาศเพียงพอต่อขนาดของห้องและจำนวนคนเต็มความจุของห้อง (2) ระบบปรับอากาศสามารถปรับระดับอุณหภูมิได้ (3) การทำงานของเครื่องปรับอากาศไม่ส่งเสียงรบกวนการประชุม (4) ตำแหน่งติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (คอยล์ร้อน) ไม่ก่อความรำคาญและกระทบสิ่งแวดล้อมในอาคาร (5) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

11) ระบบระบายอากาศ หมายถึง มีอุปกรณ์สำหรับการระบายอากาศภายในห้องประชุม (1) มีอุปกรณ์สำหรับการระบายอากาศที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (2) การทำงานของระบบระบายอากาศไม่ส่งเสียงรบกวนการประชุม (3) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

12) ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม หมายถึง มีการติดตั้งระบบเตือนภัยและป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม ที่มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (1) มีระบบตรวจจับควันหรือความร้อนในห้องประชุม (ตามกฎหมายที่กำหนด) (2) มีหัวฉีดน้ำอัตโนมัติในห้องประชุม (ตามกฎหมายที่กำหนด) (3) มีปุ่มเปิดสัญญาณเตือนภัยที่เห็นชัดเจน (4) มีถังดับเพลิง หรือสายฉีดน้ำดับเพลิงอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการใช้งาน (5) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษา 6 เดือนต่อครั้ง

13) พื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักคอย หมายถึง พื้นที่บริเวณหน้าห้องประชุมที่ใช้เพื่อการต้อนรับ การลงทะเบียน และการพักคอย (1) พื้นที่เป็นสัดส่วนอยู่หน้าห้องประชุม (2) สามารถตั้งโต๊ะลงทะเบียนได้ (3) มีบริเวณให้ผู้เข้าประชุม พักคอย (4) มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละอองคราบสกปรก และกลิ่นไม่พึงประสงค์

14) พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม หมายถึง พื้นที่โล่งสำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม (1) พื้นที่โล่งเป็นสัดส่วนอยู่หน้าห้องประชุม (2) มีขนาดไม่น้อยกว่า 9 ตารางเมตร (3) มีเต้ารับไฟฟ้าให้บริการ (4) บริเวณรอบ ๆ พื้นที่ตกแต่งอย่างดีและสะอาด

15) พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม หมายถึง พื้นที่ว่างใกล้ห้องประชุมที่ใช้จัดวาง ให้บริการ และรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม (1) โต๊ะหรือที่วางอาหารว่างและเครื่องดื่มพร้อมอุปกรณ์มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละออง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (2) โต๊ะหรือที่วางอาหารว่างและเครื่องดื่มพร้อมอุปกรณ์แยกเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัต เป็นต้น (3) มีกระดาดเช็ดมือและน้ำดื่มให้บริการ (4) มีถังขยะที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

16) พื้นที่บริการอาหารมื้อหลัก หมายถึง พื้นที่ที่เป็นสัดส่วนเฉพาะ หรือห้องที่ให้บริการอาหารมื้อหลักของการจัดประชุม (1) มีโต๊ะเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (2) มีโต๊ะเก้าอี้ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม (3) มีอุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทานอาหารที่เพียงพอ

มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละอองอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4) มีอุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทาน อาหารที่จัดไว้เฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัติ เป็นต้น

17) ห้องน้ำ หมายถึง หมายถึง ห้องสำหรับถ่ายอุจจาระและปัสสาวะ (1) ห้องน้ำ ต้องอยู่ไม่ไกลจากห้องประชุม (2) สภาพห้องน้ำต้องถูกสุขลักษณะคือ สะอาดแห้ง ไม่มีกลิ่นเหม็น (3) มีระบบระบายอากาศ (4) มีระบบระบายและบำบัดของเสียที่ได้มาตรฐาน (5) มีกระดาดชำระ และสบู่เหลวล้างมือ (6) มีบันทึกการทำความสะดวกและตรวจสอบอุปกรณ์

18) ห้องประชุมย่อย หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร ที่จัดไว้เพื่อ การประชุมกลุ่มย่อย (1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การจัดประชุมกลุ่มย่อย (2) มีความสะอาด ปลอดภัย (3) มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม (4) มีระบบปรับอากาศ ไฟส่องสว่าง และ เต้ารับไฟฟ้าพร้อมใช้งาน

19) ห้องสำหรับผู้จัดงาน หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร ที่จัดไว้ให้ เป็นห้องสำหรับผู้จัดงาน (1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องสำหรับผู้จัดงาน (2) มีความสะอาด ปลอดภัย และอยู่ใกล้ห้องประชุม (3) มีเครื่องปรับอากาศไฟส่องสว่าง และเต้ารับ ไฟฟ้า (4) มีโต๊ะเก้าอี้ที่เพียงพอ (5) สามารถจัดหาอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ (6) มีบริการ WIFI

20) ห้องรับรอง หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร เพื่อใช้เป็นห้องรับรอง (1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องรับรอง มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน (2) มีระบบปรับ อากาศไฟส่องสว่างและเต้ารับไฟฟ้า (3) มีความสะอาด ปลอดภัย (4) มีห้องน้ำส่วนตัว

21) ห้องแต่งตัว หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร เพื่อใช้เป็นห้องแต่งตัว (1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องแต่งตัว มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน (2) มีความสะอาด ปลอดภัย (3) มีระบบปรับอากาศไฟส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้า (4) มีห้องน้ำส่วนตัว

22) ห้องรับฝากของ หมายถึง ห้องที่เป็นสัดส่วน เพื่อใช้เป็นห้องรับฝากของ (1) มีความเป็นสัดส่วน (2) มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย (3) มีความมั่นคง แข็งแรง

23) ห้องประกอบพิธีทางศาสนา หมายถึง ห้องหรือพื้นที่ที่ใช้ประกอบพิธีทาง ศาสนาประจำวัน (1) เป็นห้องที่เป็นสัดส่วน หรือพื้นที่ที่กั้นไว้เพื่อการประกอบพิธีทางศาสนา (2) มีเฟอร์นิเจอร์และเครื่องประกอบพิธีทางศาสนา (3) มีไฟฟ้าแสงสว่าง (4) มีความสะอาดและ ตกแต่งอย่างดี

24) ห้องปฐมพยาบาล หมายถึง ห้องที่จัดไว้เป็นการเฉพาะเพื่อใช้ในการปฐม พยาบาลเบื้องต้นสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม (1) มีห้องเฉพาะที่แยกเป็นสัดส่วน หรือกั้นพื้นที่เป็นสัดส่วน อย่างมิดชิด (2) มีอุปกรณ์เวชภัณฑ์ที่พร้อมใช้ในการปฐมพยาบาล (3) มีเจ้าหน้าที่พยาบาล หรือ ผู้ผ่านการอบรมด้านการปฐมพยาบาล ประจำอยู่ในช่วงเวลาของการจัดประชุม

25) พื้นที่สูบบุหรี่ หมายถึง พื้นที่ที่จัดไว้เพื่อเป็นเขตสูบบุหรี่โดยเฉพาะ (1) ไม่อยู่ในบริเวณทางเข้า – ออกของอาคาร และบริเวณที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้ไม่สูบบุหรี่ (2) ต้องติดป้ายที่แสดงให้เห็นทราบว่าเป็นพื้นที่ที่จัดไว้สำหรับการสูบบุหรี่ (3) มีการจัดเก็บและทำความสะอาดทุกวันที่มีการใช้งาน

26) ป้ายประชาสัมพันธ์ หมายถึง ป้ายที่แสดงข้อความ ข่าวสาร เกี่ยวกับงานประชุมในวันที่มีการจัดงานประชุม (1) มีลักษณะการติดตั้งแบบถาวร (2) ติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจน เป็นระเบียบ (3) สามารถแสดงได้มากกว่า 1 ภาษา

27) ป้ายบอกทาง หมายถึง ป้ายชี้หรือบอกเส้นทางไปยังจุดต่าง ๆ เช่น ห้องประชุม ห้องน้ำทางออก ทางหนีไฟ และห้องอาหาร (1) วัสดุที่มีความคงทน (2) มีลักษณะการติดตั้งแบบถาวร (3) ติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจน เป็นระเบียบ (4) ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศกำกับไว้อย่างน้อย 1 ภาษา หรือใช้สัญลักษณ์ที่เป็นสากล

28) อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย หมายถึง มีการติดตั้งเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าประชุม (1) มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในพื้นที่จัดประชุมและพื้นที่จอดรถ (2) มีอุปกรณ์วิทยุสื่อสารให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้ครบทุกคน (3) มีหรือสามารถจัดให้มีอุปกรณ์ตรวจจับโลหะหรือวัตถุระเบิด ณ จุดทางเข้าสถานที่จัดประชุม (4) มีหรือสามารถจัดให้มีอุปกรณ์ตรวจจับโลหะหรือวัตถุระเบิด ณ จุดทางเข้าลานจอดรถ

29) พื้นที่จอดรถ หมายถึง พื้นที่ที่จัดไว้เพื่อให้บริการจอดรถสำหรับผู้เข้าประชุม (1) มีพื้นที่จอดรถที่แยกประเภท (ระหว่างรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบัสหรือรถบรรทุก) (2) จำนวนรองรับ คือรถสี่ล้อ 1 คัน ต่อพื้นที่ห้องประชุมที่ขอรับการประเมินทุก 20 ตารางเมตร (3) ต้องสามารถจอดรถบัสได้ อย่างน้อย 1 คัน (4) กรณีไม่มีพื้นที่จอดรถ หรือพื้นที่ไม่เพียงพอต้องสามารถหาพื้นที่อื่นรองรับได้ (5) ทางเดินเชื่อมต่อระหว่างที่จอดรถกับห้องประชุมมีความสะอาดและปลอดภัย

30) จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม หมายถึง จุดจอดรถชั่วคราว สำหรับรับส่งผู้เข้าประชุม (1) อยู่ใกล้ที่จัดประชุม แต่ในกรณีที่จุดจอดรถรับส่ง อยู่ไกล มีบริการรถรับส่งผู้เข้าประชุม (2) มีหลังคาปกคลุม (3) มีป้ายบอกจุดจอดรถรับส่งผู้เข้าประชุมชัดเจน

31) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือ ทูพพลภาพ และคนชรา หมายถึง มีการก่อสร้างหรือติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการหรือทูพพลภาพ และคนชรา ที่สามารถเข้าถึงห้องประชุมได้ด้วย ตนเอง (1) มีทางลาด หรือ ลิฟท์โดยสาร หรือ ลิฟท์ราวบันได (Platform lift) คนพิการหรือ ทูพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึง ห้องประชุมได้ด้วยตนเอง (2) มีราวจับทางเดิน (3) มีหรือสามารถจัดหารถเข็น Wheel chair ให้ใช้ได้ตามต้องการ

(4) มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ชัดเจน (5) มีห้องนำเฉพาะ (6) มีที่จอดรถเฉพาะ

32) ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม หมายถึง มีการจัดทำที่เก็บน้ำสำรองเพื่อใช้ในเวลาที่น้ำประปาไม่ไหล (1) มีที่เก็บน้ำสำรองที่เพียงพอและใช้งานได้จริง (2) ที่เก็บน้ำสำรองถูกสุขลักษณะ (3) มีเอกสารการตรวจสอบ หรือบำรุงรักษาประจำปี

## 2. ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยี (Technology)

1) ระบบเสียง หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการขยายเสียงประจำห้องประชุมที่มีคุณภาพ (1) มีไมโครโฟนเพียงพอตามความต้องการ (2) ลำโพงขยายเสียงดังชัดเจนทั่วถึงทั้งห้อง (3) เครื่องขยายเสียงที่สามารถควบคุมปรับแต่งระดับและคุณภาพเสียงได้ (4) สายสัญญาณเสียงสำหรับการนำเสนอที่ต่อผ่านคอมพิวเตอร์

2) ระบบภาพ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฉายภาพประจำห้องประชุมที่มีคุณภาพ (1) เครื่องฉายภาพที่ให้ภาพชัดเจนมีสีครบถ้วน (2) จอรับภาพมีขนาดที่เห็นได้ทั่วถึงทั้งห้องประชุม (3) มีสายสัญญาณภาพสำหรับการนำเสนอที่ต่อผ่านคอมพิวเตอร์ (4) มีรีโมทคอนโทรลสำหรับควบคุมเครื่องฉายภาพ

3) จุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi หมายถึง มีบริการ Wi-Fi ของสถานประกอบการให้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพ (1) มีจุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi ทั้งในห้องประชุมและนอกห้องประชุม (2) สัญญาณ Wi-Fi กระจายทั่วถึงทั้งห้องประชุม (3) สัญญาณ Wi-Fi ในห้องประชุมมีความเร็วในระดับที่น่าพอใจเมื่อทำการทดสอบ

4) อุปกรณ์สื่อสาร หมายถึง มีหรือจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถติดต่อประสานงานในการจัดประชุม อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (1) โทรศัพท์ภายใน (2) วิทยุสื่อสาร (3) เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมระบบอินเทอร์เน็ต

## 3. ตัวชี้วัดด้านบริการ (Service Component)

1) บริการรับจองล่วงหน้า หมายถึง มีบริการรับจองห้องประชุม เพื่อการจัดการประชุม (1) มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานรับจองโดยตรง (2) มีบริการนำชมห้องประชุมก่อนตกลงจอง (3) มีการออกเอกสารการรับจองพร้อมระบุข้อตกลงชัดเจน (4) มีช่องทางรับชำระค่ามัดจำมากกว่า 1 ช่องทาง

2) เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม หมายถึง การให้ฝ่ายจัดสามารถเข้าเตรียมพื้นที่เพื่อจัดการประชุมก่อนเวลาได้ (1) เข้าเตรียมพื้นที่ก่อนเริ่มประชุมได้ไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง (2) มีเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างการเตรียมพื้นที่ (3) สามารถให้ทดสอบระบบแสง สี เสียง ในระหว่างการเตรียมพื้นที่ได้

3) บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม หมายถึง มีวัสดุอุปกรณ์และบริการจัดทำ วัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในงานประชุมที่สามารถใช้งานได้ดีและมีคุณภาพ (1) มีบริการประดับตกแต่งห้องประชุม (2) มีบริการจัดทำป้ายชื่อตั้งโต๊ะ (3) มีบริการพานรอง (4) มีบริการเพิ่มคำกล่าวรายงาน (5) มีบริการกระดาษ และเครื่องเขียน (6) มีบริการชุด Flip Chart ได้ตามความต้องการ

4) บริการพัดลมไฟฟ้า หมายถึง มีพัดลมไฟฟ้าเตรียมไว้ให้บริการ (1) สามารถจัดหาพัดลมไฟฟ้าได้เพียงพอตามความต้องการ (2) พัดลมไฟฟ้าต้องสะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (3) การทำงานของพัดลมไฟฟ้าไม่เกิดเสียงก่อให้เกิดความรำคาญในการจัดประชุม

5) บริการอาหาร และเครื่องดื่ม หมายถึง การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าประชุม (1) มีบริการจัดอาหารมื้อหลัก (2) มีบริการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม (3) มีรายการอาหารและอาหารว่างที่หลากหลายพร้อมให้บริการทั้งแบบทั่วไป และเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหาร ฮาลาล มังสวิรัต เป็นต้น ให้เลือก (4) มีรูปแบบการจัดเลี้ยงที่หลากหลายให้เลือก (5) มีน้ำดื่มสะอาดบริการ ณ สถานที่จัดประชุมตลอดเวลา

6) พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม หมายถึง การจัดพนักงานเพื่อให้บริการกลุ่มประชุมโดยเฉพาะ (1) มีพนักงานให้บริการประจำห้องประชุม อย่างน้อยห้องละ 1 คน (2) พนักงานให้บริการประจำห้องประชุมเป็นพนักงานประจำ (3) กรณีพนักงานไม่เพียงพอ สามารถจัดหาหรือหมุนเวียนพนักงานประจำเพื่อให้บริการได้โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อการประชุม

7) พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม หมายถึง การจัดพนักงานเพื่อให้บริการกลุ่มประชุมโดยเฉพาะ (1) มีพนักงานให้บริการประจำห้องประชุมอย่างน้อยห้องละ 1 คน (2) พนักงานให้บริการประจำห้องประชุมเป็น พนักงานประจำ (3) กรณีพนักงานไม่เพียงพอ สามารถจัดหาหรือหมุนเวียนพนักงานประจำเพื่อให้บริการได้โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อการประชุม

8) พนักงานให้บริการตามจุดบริการ หมายถึง การจัดพนักงานทำหน้าที่ให้บริการตามจุดบริการแก่ผู้เข้าประชุม (1) มีพนักงานบริการ ณ จุดจอต้อนรับ/ส่ง ผู้เข้าประชุม (2) มีพนักงานบริการในพื้นที่บริการอาหารว่างและห้องอาหาร (3) มีพนักงานบริการ ณ จุด ขนถ่ายอุปกรณ์ของฝ่ายจัดประชุม

9) เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุม (1) มีเจ้าหน้าที่โสตฯ ประจำห้องประชุม (2) เจ้าหน้าที่โสตฯ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ในติดตั้ง การใช้และการแก้ปัญหาโสตทัศนูปกรณ์ทุกประเภทที่มี (3) ในกรณีเจ้าหน้าที่โสตฯ ไม่เพียงพอ สามารถจัดหาหรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันความต้องการ โดยไม่ทำให้การประชุมเสียหาย

10) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หมายถึง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย (1) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย (2) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิง (3) สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้พอเข้าใจ (4) ไม่เคยมีประวัติถูกร้องเรียนจากผู้เข้าชม

11) บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มประชุม หมายถึง ท่าทางและการแสดงออกของพนักงานผู้ให้บริการกลุ่มประชุม (1) มีกิริยามารยาทดีน้ำเสียงและการพูดจาสุภาพ (2) มีอัธยาศัยไมตรีและความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3) มีการแต่งเครื่องแบบเฉพาะที่มีลักษณะสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม และสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ (4) มีความเคารพในความแตกต่างของเชื้อชาติศาสนา วัฒนธรรม เพศและวัย

12) ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม หมายถึง ความรู้ที่พนักงานผู้ให้บริการกลุ่มประชุมพึงมี (1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ (2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุม (3) ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและสาธารณภัย (4) ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นที่สถานประกอบการตั้งอยู่ (5) ความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา

13) ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม หมายถึง ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม (1) พนักงานบริการกลุ่มประชุมส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา (2) มีนโยบายในการรับสมัครพนักงานบริการกลุ่มประชุมที่มีทักษะภาษาต่างประเทศ (3) มีการจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่พนักงานบริการกลุ่มประชุมเป็นประจำ

14) การจัดการบุคคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม หมายถึง มาตรการในการพัฒนา และรักษาคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน (1) มีนโยบายการคัดเลือกพนักงานที่เน้นคุณภาพการให้บริการ (2) มีการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่พนักงานเป็นประจำ (3) มีการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (4) มีการมอบรางวัลหรือยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทุกปี (5) มีคำชมเชยจากผู้รับบริการหลายครั้ง

15) ระบบสวัสดิการพนักงาน หมายถึง มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้พนักงาน (1) ได้ค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมาย (2) ทำประกันสังคมให้พนักงานทุกคน (3) มีวันหยุดตามที่กฎหมายกำหนด (4) มีการตรวจสุขภาพประจำปี

16) การร้องเรียนและการประเมินผลการบริการ หมายถึง มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ และระบบการประเมินผลการบริการ (1) มีระบบรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ (2) มีการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว (3) มีการประเมินคุณภาพการบริการโดยลูกค้า

17) แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย หมายถึง มีการกำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัยไว้อย่างเป็นระบบ (1) มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (2) มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟพร้อมกัน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (3) มีฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้นตามกฎหมายกำหนด (4) มีการกำหนดจุดรวมพล

18) บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ หมายถึง การให้ความร่วมมือของสถานประกอบการ ให้กับฝ่ายจัดประชุมในกรณีที่มีฝ่ายจัดประชุมร้องขอให้มีการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ (1) สามารถเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เข้ามาสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษเป็นการเฉพาะได้ (2) สามารถจัดเตรียมพื้นที่ให้สะดวกต่อการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษได้ (3) สามารถเพิ่มอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษได้ (เช่น กล้องวงจรปิด อุปกรณ์ตรวจจับโลหะ ฯลฯ)

19) การจัดการความสะอาดและขยะ หมายถึง มีการทำความสะอาดและจัดการขยะ (1) มีพนักงานทำความสะอาดพื้นที่การประชุมก่อนเริ่มประชุมทุกวัน (2) มีพนักงานทำความสะอาดทันทีกรณีเกิดสิ่งสกปรกในสถานที่ประชุม (3) มีถังขยะที่เพียงพอ (4) มีการคัดแยกและจัดเก็บขยะอย่างเป็นสัดส่วนไม่รบกวนสิ่งแวดล้อม (5) มีการทำความสะอาดใหญ่ประจำปี

#### 4. ตัวชี้วัดด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainability Component)

1) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานประกอบการมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความเป็นปัจจุบัน หรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทนและการจัดการขยะและของเสีย เป็นต้น (1) มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน (2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (3) มีการเผยแพร่นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2) การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานประกอบการนำแนวนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามแผน (1) มีผลงาน ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ (2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ (3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ

3) นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หมายถึง สถานประกอบการมีการดำเนินการในเรื่องนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ที่มีความเป็นปัจจุบัน หรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน (1) มีการกำหนดนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน (2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (3) มีการเผยแพร่นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

4) การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หมายถึง สถานประกอบการนำแนวนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน มาสู่การปฏิบัติ (1) มีผลงาน

ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ (2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ (3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ

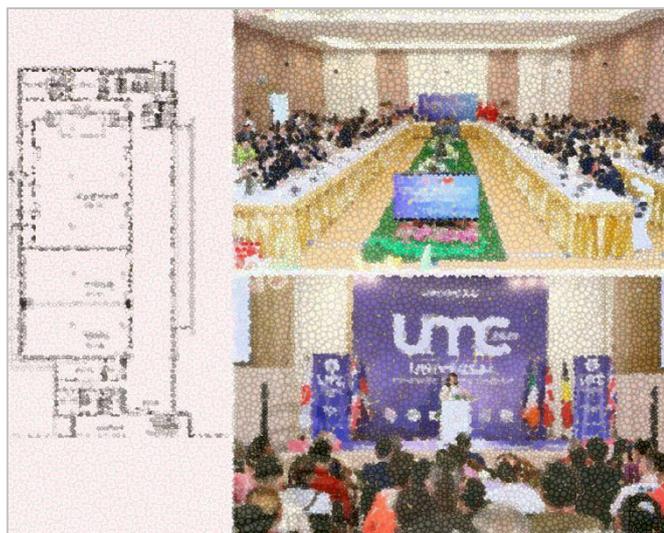
5) นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สถานประกอบการมีการดำเนินการในเรื่องนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความเป็นปัจจุบัน หรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน เช่น การให้โอกาสคนในชุมชนเข้าทำงานการซื้อสินค้าหรือบริการจากชุมชน (1) มีการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน (2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (3) มีการเผยแพร่รายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

6) การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สถานประกอบการนำแนวนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาสู่การปฏิบัติ (1) มีผลงาน ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ (2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ (3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ

## 2.3 บริบทของห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีห้องประชุมหลากหลายรูปแบบที่สามารถรองรับกิจกรรมทางวิชาการ การประชุม อบรม และสัมมนาต่าง ๆ โดยห้องประชุมที่ได้รับความนิยมเหมาะสมกับงานและกิจกรรม ดังนี้

2.3.1 ห้องประชุมค้ำอกหลวง เป็นห้องประชุมที่ได้รับการออกแบบให้มีบรรยากาศที่เงียบสงบและเป็นทางการ สามารถรองรับการประชุม อบรม และสัมมนาขนาดกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในห้องประชุมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น ระบบเสียงคุณภาพสูง เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสำหรับการประชุมที่ต้องการความเป็นมืออาชีพและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ จำนวน 180 คน โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ที่มา MFU TODAY (2567)

ภาพที่ 2.2 ห้องประชุมค้ำมอกหลวง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2.3.2 ห้องประชุมพวงชมพู ห้องประชุมพวงชมพูเป็นห้องประชุมที่เหมาะสมสำหรับการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การอภิปรายกลุ่ม และการประชุมขนาดเล็กถึงกลาง รองรับผู้เข้าร่วมได้จำนวนปานกลาง มีการออกแบบที่เน้นความสะดวกสบายในการนั่งประชุมเป็นเวลานาน ภายในห้องมีอุปกรณ์สนับสนุนการนำเสนอที่ครบถ้วน เช่น จอภาพ โปรเจคเตอร์ และระบบเสียงที่ช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น เหมาะสำหรับการจัดกิจกรรมที่ต้องการความคล่องตัวในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิด โดยสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ จำนวน 72 คน และห้องดังกล่าวสามารถเลื่อนผนังกั้นห้องเพื่อเชื่อมต่อกับห้องประชุมพุ่มหรง โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.3



ที่มา MFU TODAY (2567)

ภาพที่ 2.3 ห้องประชุมพวงชมพู มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2.3.3 ห้องประชุมพะรุรง ห้องประชุมพะรุรงเป็นห้องประชุมอเนกประสงค์ที่สามารถรองรับการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมทางวิชาการ การอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือการสัมมนาที่ต้องการพื้นที่ขนาดพอเหมาะ ห้องประชุมมีระบบโสตทัศนูปกรณ์ที่ช่วยให้การนำเสนอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการประชุมที่ต้องการความเป็นส่วนตัวและความเงียบสงบ โดยสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ จำนวน 72 คน และห้องดังกล่าวสามารถเลื่อนผนังกันห้องเพื่อเชื่อมต่อกับห้องประชุมพวงชมพู โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.3



ที่มา MFU TODAY (2567)

ภาพที่ 2.4 ห้องประชุมพะรุรง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรภา สุขนวนิช (2566) ได้ศึกษา นโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์ หรือ MICE (M: Meeting, I: Incentive, C: Convention, E: Exhibition, Event) เป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยที่พึ่งให้ความสำคัญและส่งเสริมการจัดกิจกรรมในระดับนานาชาติ เพราะการผลักดันและส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์เป็นเส้นทางของนำเงินเข้าสู่ประเทศได้อย่างมหาศาลโดยเฉพาะกลุ่มบริษัทที่รับงานจัดการท่องเที่ยว กลุ่มโรงแรม ศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ รวมไปถึงกลุ่มธุรกิจร้านอาหารต่าง ๆ และกลุ่มธุรกิจมากมายที่เกี่ยวข้องอยู่ในอุตสาหกรรมไมซ์ นักธุรกิจที่เดินทางโดยจุดประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ยังแฝงวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวอีกด้วยด้วยอุตสาหกรรมไมซ์ จึงแนบแน่นอยู่กับธุรกิจการท่องเที่ยว ทั้งนี้ การส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีส่งเสริมในหลากหลายมิติ ครอบคลุมทั้งในแง่สถานที่

การจัดกิจกรรม ยุทธศาสตร์ พัฒนาเชิงระบบและกลไก สร้างความร่วมมือ ทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาค พร้อมทั้งทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งต้องพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรให้มีทักษะ และความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสร้างกิจกรรมให้มีความแตกต่างและประทับใจกับผู้ร่วมงานหรือนักท่องเที่ยวได้ตื่นตาตื่นใจ พร้อมทั้งสามารถรักษาเอกลักษณ์ของไทยและสร้างความภาคภูมิใจให้กับคนไทย เพราะฉะนั้น ภาครัฐควรจะต้องมีนโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของหน่วยงานภาครัฐอย่างจริงจัง ได้แก่ (1) การพัฒนามาตรฐานการจัดการประชุมและนิทรรศการในระดับนานาชาติ (2) การยกระดับการแข่งขันการจัดการประชุมและนิทรรศการในตลาดโลก (3) การสร้างและสนับสนุนความคิดเชิงสร้างสรรค์ ด้วยนโยบายและการดำเนินการในแต่ละภูมิภาค (4) การสนับสนุนกับองค์กรต่าง ๆ เชิงระบบและกลไก ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสมาคม (5) การส่งเสริมและออกแบบกิจกรรมที่สามารถสร้างประสบการณ์แบบพิเศษในระดับท้องถิ่น

ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2567) ได้ศึกษา การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ พบว่า Global Soft Power Index 2024 ของ Brand Finance เป็นการจัดอันดับความสามารถของประเทศต่าง ๆ ในการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อมีอิทธิพลต่อเวทีระหว่างประเทศโดยพิจารณาจากความสามารถในการดึงดูดคนจากทั่วโลกผ่านวัฒนธรรมการทูตและวิธีการอื่น ๆ ในการจัดอันดับนี้ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 40 ของโลกขยับขึ้นจากอันดับ 41 ในปี พ.ศ. 2566 และอยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) รัฐบาลไทยตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นผู้นำในการจัดงานเทศกาลในภูมิภาคมุ่งเน้นการแสดงผลและกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของไทยเพื่อสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2567) ธุรกิจไมซ์มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างเศรษฐกิจสร้างรายได้และการจ้างงาน นอกจากนี้ธุรกิจไมซ์ ยังช่วยส่งเสริม SoftPower ของประเทศไทยผ่านการนำเสนออัตลักษณ์และวัฒนธรรมไทยเช่นการจัดการประชุม “The 62nd ICCA Congress 2023” ของสมาคมการประชุมนานาชาติ (ICCA) ซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าภาพในการจัดงานนั้นมีสมาชิกกว่า 1,000 หน่วยงานจากกว่า 100 ประเทศเข้าร่วมทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศได้ประมาณ 105 ล้านบาท เพิ่มมูลค่า GDP รวมกว่า 59 ล้านบาท และสร้างมูลค่าทางการตลาดสูงถึง 300 ล้านบาท (MICE Intelligence Team, 2568) และในปีพ.ศ. 2566 ตลาดไมซ์ในประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวไมซ์จำนวนถึง 16.5 ล้านคน สร้างรายได้ประมาณ 50,000 ล้านบาท ซึ่งช่วยเสริมความแข็งแกร่งของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย

ธนียาภรณ์ สายะบุตร และวัชรกร มยุรี (2566) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่าการดำเนินงานขององค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ

สร้างประสิทธิผล การประชุมถือเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนที่มีความสำคัญนำไปสู่การวางแผนการหาผลลัพธ์ ตลอดจนถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดผลผลิตของคณะกรรมการทำงานอย่างคุณภาพ การประชุมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในขั้นตอนการทำงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ มีระเบียบวิธี มีการกำหนดเวลา และติดตามผลรวมถึงเตรียมข้อมูลในส่วนของตนเองที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม เพื่อช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นและมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการประชุมตามความมุ่งหมาย โดยมุ่งเน้นรับผิดชอบงานพัฒนาองค์กร และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ติดตามการดำเนินงานขององค์กร

นิमित ชื่นสั้น (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุมโรงแรม มุมมองผู้จัดการ พบว่า สถานที่ (Venue) สำหรับจัดประชุมเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดงานในทุก ๆ ระดับ จากการศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าสถานที่การจัดประชุมและการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุมต้องมีศักยภาพ (พัจนพิตตา ศรีสมพงษ์, 2558) มีการกำหนดจุดแข็ง ใช้กลยุทธ์การตลาดที่เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ (พินิตา แก้วจิตคงทอง และเยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์, 2559) ผนวกกับคุณภาพบริการของสถานที่จัดประชุมที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการย่อมสร้างความสำเร็จให้กับสถานที่จัดประชุมแห่งนั้นได้เป็นอย่างดี (นิमित ชื่นสั้น, 2558; ศิริประภา บำรุงวัตร และปรียาดี ผลอเนก, 2560) นอกจากนี้แล้วการจัดประชุมมีความซับซ้อนเพิ่มมากยิ่งขึ้น การแข่งขันที่สูงขึ้น และสภาพแวดล้อมของธุรกิจเปลี่ยนแปลง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้จัดการเลือกสถานที่จัดประชุมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เช่น พนักงานมีจิตบริการที่ดี (Service Mind) (ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์, 2560) มีความคุ้มค่ากับต้นทุน มีโรงแรมที่รองรับกลุ่มผู้เข้าร่วม มีอาหารท้องถิ่น (ภักจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์, 2558) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมประเภทโรงแรมในมุมมองของผู้จัดงานยังขาดความชัดเจน และไม่มีปัจจัยที่แน่ชัดที่ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ให้กับสถานที่จัดประชุมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในบริบทของประเทศไทยยังมีจำนวนการศึกษาที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแพร่หลายมีค่อนข้างจำกัด ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าที่จะช่วยเติมเต็มและเป็นงานวิจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในพื้นที่ได้ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการเลือกสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงานประชุม

บุเรศ แป้นโคตร และคณะ (2565) ได้ศึกษา การศึกษาศักยภาพของธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดนครพนมเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็น MICE City ของประเทศไทย พบว่า อุตสาหกรรมทางด้านการท่องเที่ยวอยู่ในสถานะชะลอตัวที่ต่อเนื่องทุกประเทศทั่วโลกและองค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องต่างก็มองหามาตรการที่จะรองรับของการถดถอยของภาคเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้น โดยมีมาตรการการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Business Tourism) ในรูปแบบอุตสาหกรรมของ

การประชุมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลการจัดประชุมนานาชาติและการจัดนิทรรศการที่เป็นที่รู้จักกันว่า MICE (Meeting, Incentive, Convention, และ Exhibition) ได้เข้ามาเป็นกลไกและมีบทบาทอย่างหนึ่งที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ส่งผลให้อุตสาหกรรมของการท่องเที่ยวโลกมีแนวโน้มที่ดีขึ้น (ดุชฎี ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกุล, 2558) ในปี 2561 มีจำนวนของนักเดินทางกลุ่ม MICE ทั้งที่เดินทางมาจากต่างประเทศและจากในประเทศรวม 34,267,307 ราย สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยรวม 212,924 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการองค์การมหาชน, 2561) และมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีธุรกิจต่าง ๆ ของ MICE มีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและมีการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวร่วมกันเป็นปัจจัยในการดึงดูดให้เกิดการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่มาร่วมกับการประชุม การสัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อรางวัลรวมถึงการจัดงานแสดงสินค้านิทรรศการภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งให้สามารถก้าวทันโลกยุคใหม่ (นุช สัทธาฉัตรมงคล และอรุณพล ธรรมไพบุลย์, 2559) จะเห็นได้ว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) ยังคงจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการพัฒนาประเทศ ต่อเนื่องของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8-11 ที่มุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” มีการเตรียมความพร้อมจากคนและระบบที่มีภูมิคุ้มกันในมิติต่าง ๆ ในประเทศของการมีรายได้ที่ปานกลางไปถึงรายได้ที่สูงขึ้นนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์แบบระยะยาว คือ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” การให้ความสำคัญกับ “ทุนมนุษย์” จึงเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนและพัฒนาเรียนรู้ให้มีคุณภาพ

บุญตา แสนกล้า (2567) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาการจัดการประชุมของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า การพัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาลสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการพัฒนา มหาวิทยาลัยการจัดการประชุมเป็นวิธีการที่สำคัญในการเอื้ออำนวยให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นซึ่งกันและกันรวมทั้งผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อ แก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกันมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมทางด้านกระบวนการในการตัดสินใจกระบวนการบริหารที่ผู้ อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการตัดสินใจซึ่งในการบริหารงานจะดำเนินการในรูปของ คณะกรรมการซึ่งเรียกว่ากรรมการประจำคณะสำนักสถาบัน คณาจารย์และข้าราชการและพนักงาน เจ้าหน้าที่โดยมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการประชุมรับผิดชอบเกี่ยวกับการประชุมเป็นฝ่าย เลขานุการในการประชุมชุดต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนดำเนินการอันเป็นหลักสำคัญในการดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัยและอำนวยความสะดวกในการประชุมดังนั้น การจัดการประชุมแต่ละ ครั้งต้องจัดเตรียมข้อมูลจากหลายหน่วยงานเพื่อประกอบเป็นระเบียบวาระการประชุมเพื่อ ความพร้อมในการจัดประชุมจึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการประชุมของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มีปัญหาในการเตรียมการจัดประชุมระยะเวลาการเตรียมการเกี่ยวกับวันเวลาและสถานที่ไม่ชัดเจนทำให้การเตรียมการประชุมไม่พร้อมบุคลากรยังขาดความรู้ในการเขียนรายงานการประชุมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานประชุม

บุญวัฒน์ จันทร์เทพ และคณะ (2566) ได้ศึกษา การพัฒนาแอปพลิเคชันจองห้องประชุม พบว่า เทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีความก้าวล้ำอย่างมาก ทำให้อุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และอื่น ๆ ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้น และเข้ามาแทนที่การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มตัว นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของศักยภาพการทำงานด้านระบบเครือข่าย การสื่อสารข้อมูลยังทำให้การเข้าถึงข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (ชุตินารัฐ อุดมะสิริเสนี, 2562) เนื่องจากมีความสะดวกสบาย และยังสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้งานสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นทำงานได้ทุกที่และตลอดเวลา สะดวกในการพกพาและรองรับการทำงานแบบเคลื่อนที่ที่ให้อิทธิพลต่อการใช้งานและดำเนินชีวิตมากขึ้น จึงทำให้สถานที่ต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเข้ามาใช้งานจำนวนมาก เช่น ร้านค้า บริษัท สถานศึกษา และอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความสะดวกและรวดเร็ว (พิชานันท์ สนธิธรรม และคณะ, 2561) จากปริมาณที่เพิ่มขึ้นของการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ทำให้แอปพลิเคชันสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้รับความสนใจจากนักวิจัย และนักพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการ Android เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่รองรับการทำงานด้วยระบบปฏิบัติการ Android จำนวนมากขึ้น ทำให้กลุ่มของผู้ใช้งานและกลุ่มของนักวิจัยและนักพัฒนาโปรแกรมให้ความสำคัญกับการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการ Android เพิ่มมากขึ้น

บุคอรีย์ แก้วกับทอง และพิภัตน์ เผ่าจินดา (2567) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติ ศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า การจัดสัมมนา (Seminar) หรือการประชุมวิชาการ (Conference) เป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งที่ได้รับ ความนิยมและมีบทบาทสูงสุดในการสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่บุคลากรของหน่วยงาน โดยใช้องค์กรประชุม พบปะ พูดคุย บรรยายอภิปรายหรือการระดมสมอง โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้เข้าฟัง สัมมนาได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อหาข้อสรุปและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมมนา หรือการประชุมวิชาการไปใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ สามารถอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Woranatsakul, 2018) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นเจ้าภาพในการจัดโครงการประชุมวิชาการ นับเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กรหรือสถาบันการศึกษาที่ได้รับการยอมรับจากสถาบันการศึกษาอื่น ๆ โดยในการจัดการประชุมวิชาการแต่ละครั้งจะมีองค์ประกอบของงาน ได้แก่ ระบบผู้สมัครเข้าร่วมงานและ นำเสนอบทความ ระบบการประเมินบทความสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ และระบบจัดการข้อมูลสำหรับ

เจ้าหน้าที่ซึ่งมีความซับซ้อนและต้องใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณในการดำเนินการที่สูง รวมถึงการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติที่ สป.อว. (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) กำหนด

ประพนธ์ เล็กสุมา และคณะ (2564) ได้ศึกษา การออกแบบแพ็คเกจการจัดประชุมองค์กร ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจในจังหวัดนครปฐม พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และสูงกว่าธุรกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไป (Moon et al., 2011) ดังเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยสามารถสร้างรายได้รวมได้ 200,916 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น รายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ 107,046 ล้านบาท และกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ 93,870 ล้านบาท โดยมีการจัดงานรวมทั้งสิ้น 54,824 งาน และจำนวนนักท่องเที่ยวรวม 30,886,064 คน (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2020) แต่เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ในประเทศไทยทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ได้รับผลทบเชิงลบอย่างรุนแรง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการรวมตัวกัน ซึ่งรูปแบบธุรกิจดังกล่าวฯ ไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 ในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบสถิติในไตรมาส 2 ของ 2019 และ 2020 พบว่า มีรายได้จากการจัดประชุมองค์กรของหน่วยงานในประเทศ (Domestic) ลดลง ร้อยละ 15.21 มีรายได้จากการจัดประชุมองค์กรของหน่วยงานต่างประเทศ (International) ลดลง ร้อยละ 74.68 (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2020) โดยเฉพาะธุรกิจการจัดประชุมองค์กรในจังหวัดนครปฐมมีความพร้อมสำหรับการเป็นจุดมุ่งหมายของการจัดประชุมองค์กรแต่ถูกให้ความสำคัญน้อยกว่าสถานที่จัดประชุมในแห่งอื่น เนื่องจากขาดฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ขาดการส่งเสริมการขายที่ดึงดูดใจลูกค้าหรือยังไม่สามารถสร้างความแตกต่างได้ ขาดความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้บริการ ขาดการประสานงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ซึ่งทั้งหมดส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานที่จัดประชุมทั้งสิ้น

ประพนธ์ เล็กสุมา และนรินทร์ สังข์รักษา (2564) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการธุรกิจให้บริการสถานที่จัดประชุมในจังหวัดนครปฐม พบว่า อุตสาหกรรมการประชุมและการจัดงานแสดงสินค้าทั่วโลกมีอัตราการเติบโตอย่างสูงในช่วง 20 ปี ที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐและบริษัทการท่องเที่ยวระดับโลกถือว่าอุตสาหกรรมนี้เป็นอุตสาหกรรมที่มีผลกำไรสูง และมีมูลค่ามหาศาลในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยกลุ่มอุตสาหกรรมนี้รู้จักกันในรูปแบบของการประชุมองค์กร (Meeting) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การประชุมวิชาชีพ (Convention) และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibitions) รวมเรียกว่าอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) (McCabe, 2008) ซึ่งในอดีตธุรกิจไมซ์ถูกจัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจาก

กลุ่มลูกค้ามีการใช้บริการที่พักและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันไม่ถือว่าเป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับอุตสาหกรรมอื่นได้ คนส่วนใหญ่เห็นว่าธุรกิจไมซ์มีบทบาทเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว แต่ในความเป็นจริงบทบาทที่สำคัญของไมซ์คือการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาธุรกิจให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาทางอาชีพ การแลกเปลี่ยนในเชิงวิชาการและการวิจัย ตลอดจนพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะการกระจายรายได้สู่ชุมชน (Khawyeuan, 2010)

พิไลวรรณ พูลสวาท และคณะ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกจังหวัดนครพนม เป็นสถานที่จัดกิจกรรม MICE พบว่า ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้แก่หลาย ๆ ประเทศ ทั้งยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจโลก ในประเทศไทยการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการประชุมสัมมนา หรือจัดนิทรรศการที่เรียกว่า MICE ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้ประเทศไทยอย่างมหาศาล โดยมีการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี (สุจิตรา จันทนา, 2558) จากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปี พ.ศ. 2560 พบว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยในช่วงไตรมาสแรก ของปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.41 และในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา มีรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.94 เนื่องจากค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนสูงขึ้น และยังพบว่า การท่องเที่ยวในประเทศไทยของคนไทยมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 5.43 เป็นผลให้มีการขยายตัวของรายได้ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6.53 จากช่วงเวลาเดียวกันจากที่ได้ทำการสำรวจ นักท่องเที่ยวกลุ่มธุรกิจ MICE จึงถือเป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและมีการใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวต่อคนสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป

รัศมี อัจฉริยไพศาลกุล (2567) ได้ศึกษา แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของสถานที่จัดงานประชุมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อผู้รับบริการธุรกิจการจัดประชุมภายหลังสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ในยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้เลยว่าโลกของธุรกิจมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ไม่เว้นแม้แต่อุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่เร่งพัฒนากันในระดับเรียลไทม์ โดยมีนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อให้ทุกคนได้สัมผัสและเข้าถึงได้ง่ายเพียงปลายนิ้ว อาศัยข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันทเวลาและหลายหลากมิติซึ่ง MICE หรืออุตสาหกรรมการจัดงานที่มอบโอกาสและประสบการณ์ให้กับผู้เข้าร่วมงานได้มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างโอกาสทางธุรกิจเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนทุกอุตสาหกรรมของไทยต่อไปในอนาคต “อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)” เป็นอุตสาหกรรมสร้างสรรค์งานอีเวนต์เป็นที่พัฒนาการจัดงานทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประชุมบริษัทและสมาคม ทั้งในระดับองค์กรภูมิภาคไปจนถึงระดับนานาชาติ เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบริการนักธุรกิจที่เข้าร่วมการประชุมและงานแสดงสินค้าเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรมไมซ์ ครอบคลุมการจัดประชุมแบบ

องค์กร การจัดการเดินทางเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน การประชุมแบบสมาคม ไปจนถึงการจัดงานแสดงสินค้าและการจัดงานเมกะอีเวนต์และเทศกาลนานาชาติ โดยไม่สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรไปจนถึงระดับนานาชาติ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดงานที่ได้ในระดับมาตรฐานและยั่งยืน อุตสาหกรรมไม่ซ์เป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตขึ้น นอกจากนี้ ยังเกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาและลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยก่อให้เกิดการสร้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ที่สำคัญอุตสาหกรรมไม่ซ์ก่อให้เกิดการส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น อุตสาหกรรมไม่ซ์ยังคงเติบโตและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องกระจายการจัดงานไปทั่วประเทศ การมีเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ทันสมัยและอาศัยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันยุคสมัยจะทำให้อุตสาหกรรมไม่ซ์นั้นเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักที่น่าจับตามองทั้งในปัจจุบันและอนาคตในระดับประเทศและนานาชาติ

ลัดดา เข็มมาม (2565) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ปัจจุบันการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันตามเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชน ทั้งในด้านการศึกษาและพัฒนางานวิจัย เพื่อที่จะพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการใช้งาน เช่น การจัดการข้อมูล การประมวลผล เป็นต้น (อมลณัฐ โชติกิจนุสรณ์ และคณะ, 2556) ซึ่งการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติเป็นเวทีถ่ายทอดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์งานวิจัย ให้มีการเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างกว้างขวางและรวดเร็วผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้งานวิจัยที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ทองพลู หีบไธสง และกฤตยา ทองवासูก, 2552) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะมีการจัดงานประชุมวิชาการเป็นประจำทุกปี และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงานและบริหารจัดการงานประชุม เช่น OpenConf และ Easy Chair เป็นต้น โดยระบบ Easy Chair เป็นซอฟต์แวร์ในรูปแบบออนไลน์ มีการใช้งานและใช้กันอย่างแพร่หลายแต่มีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถรองรับการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือจัดการรายละเอียดข้อมูลให้ตรงความต้องการของผู้ใช้งานได้ หากต้องการใช้ฟังก์ชันการทำงานเพิ่มครบทุกคุณสมบัติต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ (Easy Chair, 2021) โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ดำเนินการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติต่อเนื่องกันมาหลายปี เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจได้มีโอกาสร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทางด้านงานวิจัยทำให้สามารถขับเคลื่อนในการสร้างเครือข่ายในสาขาวิชาต่าง ๆ ในอนาคตให้กว้างมากขึ้น

วิลาสินี จันทรพวง และยุพาวรรณ วรณวณิช (2566) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานที่จัดงานเลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานครและนนทบุรี พบว่า สิ่งที่สำคัญในการจัดงานเลี้ยงก็คือสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งหลายคนต้องนึกถึงโรงแรมเป็นอันดับต้น ๆ แต่ในปัจจุบันสถานที่จัดเลี้ยงที่ไม่ใช่โรงแรมมีหลากหลายแห่งที่เปิดให้บริการ มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นโซนห้องจัดเลี้ยงในตัวอาคาร (Indoor) ห้องจัดเลี้ยงด้านนอกอาคารหรือในสวน (Outdoor) มีดีไซน์ให้เลือกสวยงามมากมาย (Mybest, 2566) พร้อมมีบริการจัดเลี้ยงแบบครบวงจร เช่น การบริการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม การบริการจัดตกแต่งสถานที่ และบริการที่จอดรถยนต์ เป็นต้น แต่ช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาได้มีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือเชื้อโควิด 19 ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดในปี 2563 ได้สร้างความเสียหายให้แก่ธุรกิจบริการให้เช่าสถานที่เป็นอย่างมาก ต่อมาปี 2565 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มคลี่คลายสามารถกลับมาจัดงานเลี้ยงฉลองได้ ทำให้หลายคนเริ่มจัดงานเลี้ยง หรือหาสถานที่จัดเลี้ยง แต่รูปแบบของงานจัดเลี้ยงกลับเปลี่ยนแปลงไป สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจน คือ ผู้บริโภคอาจจะเลือกเช่าสถานที่จัดงานแต่งงานในโรงแรมน้อยลง ซึ่งหันไปจัดงานที่ Wedding Venue ตัวอย่างเช่น Velavera, Benedict Studio หรืออาจจะเลือกสถานที่จัดงานเลี้ยงที่ แตกต่างออกไป เช่น ร้านอาหารหรือจัดงานแต่งงานที่บ้านมากขึ้น (Oat-Chaiyasith, 2020)

ศุภวรรณ ตีระรัตน์ และสันติธร ภูริภักดี (2564) ได้ศึกษา การรับรู้ในเสน่ห์เมืองรองของประเทศไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในธุรกิจการประชุมองค์กรและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดทั่วโลกและเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่ขึ้นอยู่กับการจัดงานตามฤดูกาล (Seasonality) ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวคุณภาพจำนวนมากเดินทางเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมไมซ์และสร้างรายได้สู่จุดหมายปลายทางที่จัดกิจกรรม อันประกอบด้วย (1) การประชุมองค์กร (Corporate Meeting) คือการจัดประชุมของกลุ่มบุคคลในองค์กรเดียวกันที่อาจมาจากคนละทวีปหรือภูมิภาคทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความชัดเจนมากเรื่องประชุมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์และผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย (2) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentivetravel) คือ การที่องค์กรให้รางวัลพนักงานหรือลูกค้าที่สามารถบรรลุเป้าหมาย หรือมีผลงานยอดเยี่ยมด้วยการจูงใจโดยจัดโปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยวพิเศษที่จะสร้างความประทับใจไม่รู้ลืมเลื่อนให้กับพนักงานโดยที่องค์กรดูแลค่าใช้จ่ายทั้งหมด บางกรณีรวมไปถึงให้กับคู่สมรสและครอบครัวร่วมเดินทางด้วย (3) การประชุมวิชาการ (Conference) คือการจัดประชุมของสมาคมวิชาชีพหรือประชุมวิชาการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ จากหลากหลายประเทศมารวมตัวกันและ (4) การจัดงานแสดงสินค้า (Exhibition) คือ การจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกัน ในช่วงเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ในการประชุม “Global Meeting Industry Day” ของสมาคมการประชุมมืออาชีพนานาชาติ (Meeting Professional International Association) รายงานว่าตลาดการประชุมถือว่ามีส่วน

แบ่งการตลาดสูงสุดทั่วโลกคือมีการจัดงานมากกว่า 1.9 ล้าน การประชุมต่อปีสร้างเศรษฐกิจโดยรวม 325 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐตั้งนั้นอุตสาหกรรมการประชุมจึงได้รับการยอมรับจากรัฐบาลทั่วโลกว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพ (Littlefield, 2018, Online) อีกทั้งสร้างรายได้สู่เศรษฐกิจของประเทศจากการใช้จ่ายต่อคนมากกว่าธุรกิจท่องเที่ยว 3-4 เท่าและยังมีห่วงโซ่อุปทานในระบบนิเวศน์จำนวนมากในการกระจายรายได้สู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2020, pp. 15-22) สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมไม่ช้อยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีพ.ศ. 2561-2580 ในยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจด้านการสร้างขีดความสามารถที่รัฐบาลต้องการให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมองค์กร การประชุมวิชาการ และงานแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมโดยกระจายรายได้ให้กับประเทศและเมืองต่าง ๆ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2018, p. 27)

Cecil et al. (2013) ได้ศึกษา การศึกษาวิเคราะห์และทบทวนมาตรฐานสมรรถนะฉบับใหม่สำหรับการจัดประชุมและงานอีเวนต์ทางธุรกิจในระดับนานาชาติ พบว่า อาชีพด้านการจัดประชุมและงานอีเวนต์ทางธุรกิจระดับโลกได้เติบโตขึ้นจนกลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในระดับสากล อย่างไรก็ตาม บทบาทของผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพนี้ยังไม่เคยได้รับการกำหนดอย่างเป็นทางการมาก่อน พัฒนาการและความก้าวหน้าในด้านการจัดการประชุมและงานอีเวนต์ทางธุรกิจได้นำไปสู่การพัฒนาและเผยแพร่มาตรฐานสมรรถนะที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

Walker (2012) ได้ศึกษา มาตรฐานเชิงกระบวนการกับมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ในการจัดการประชุมและงานอีเวนต์อย่างยั่งยืน พบว่า มาตรฐานอุตสาหกรรมแบบสมัครใจที่เกิดขึ้นใหม่สองประเภท ได้แก่ ISO 20121 Event Sustainability Management Systems ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อิงตามกระบวนการ และ APEX/ASTM Environmentally Sustainable Event Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อิงตามผลลัพธ์ โดยมุ่งวิเคราะห์ว่ามาตรฐานทั้งสองสามารถเสริมกันแทนที่จะแข่งขันกันได้หรือไม่ เพื่อสร้างแนวทางที่ครอบคลุมมากขึ้นในการบริหารและประเมินความยั่งยืนของการจัดประชุมและงานอีเวนต์ ซึ่งเป็นภารกิจที่ซับซ้อน กรอบการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาวรรณกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการแข่งขันระหว่างมาตรฐานความยั่งยืนที่อิงตามกระบวนการและผลลัพธ์ในภาคอุตสาหกรรมป่าไม้ ซึ่งมีมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลหลายฉบับที่มีปฏิสัมพันธ์กันในตลาดมานานกว่าทศวรรษ งานวิจัยได้กำหนดเกณฑ์สามประการ ได้แก่ ความชอบธรรม (Legitimacy) ความรับผิดชอบ (Accountability) และประสิทธิผล (Effectiveness) เพื่อใช้ประเมินความเป็นไปได้ในการแข่งขันและการเสริมกันระหว่างสองมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ทั้ง ISO 20121 และ APEX/ASTM ต่างประสบความสำเร็จในการสร้างความชอบธรรมของตนเองผ่านการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ได้ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่

สำคัญคือการทำให้นั่นใจได้ว่าผู้ใช้มาตรฐานทั้งสองและอุตสาหกรรมการประชุมโดยรวมสามารถรับผิดชอบต่อกิจกรรมของตนเอง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว งานวิจัยนี้แนะนำให้มีการใช้มาตรฐานทั้งสองร่วมกัน โดยอาศัยความยืดหยุ่นของมาตรฐาน ISO 20121 ซึ่งเน้นกระบวนการ ควบคู่กับ APEX/ASTM ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ชัดเจน วิธีการผสมผสานนี้สามารถช่วยลดอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากความซับซ้อนของมาตรฐานทั้งสอง การใช้ร่วมกันจะช่วยให้เกิดแนวทางที่สมดุลยิ่งขึ้น โดยที่ APEX/ASTM กำหนดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องจัดการเพื่อลดผลกระทบทางนิเวศวิทยาของอุตสาหกรรมการประชุม ในขณะที่ ISO 20121 จะช่วยให้แนวทางเหล่านี้ถูกฝังลึกลงในวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างความสำเร็จในระยะยาวผ่านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การทำให้มาตรฐานมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการนำไปใช้ในวงกว้าง ดังนั้น องค์กรการค้าที่เกี่ยวข้อง เช่น Green Meeting Industry Council และ Meeting Professionals International ควรมีบทบาทในการส่งเสริมการใช้งานมาตรฐานทั้งสองร่วมกัน เพื่อเร่งให้เกิดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมประชุมระดับโลก

สรุป งานวิจัยเหล่านี้สะท้อนถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย โดยเน้นบทบาทของภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดประชุมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดงานไมซ์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง อาทิ การจัดการงานประชุม การออกแบบแพ็คเกจการจัดประชุม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ งานวิจัยเน้นถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกสถานที่จัดประชุม อาทิ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ การให้บริการที่ดี (Service Mind) และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาหาร บริการอื่น ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งต้องการการสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ อาทิ มาตรฐานการจัดงาน การพัฒนาบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานประชุมและนิทรรศการ

ในส่วนของการบริหารจัดการห้องประชุม ผู้ศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ อาทิ ห้องประชุม สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ยังขาดคือมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard: TMVS) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอการนำมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard: TMVS) มาพัฒนาสถานที่จัดงาน (ห้องประชุม) ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานสถานที่จัดงานในประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard: TMVS) ต่อไป

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และเพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เพื่อยกระดับสถานที่จัดงานในประเทศไทยให้มีคุณภาพตามหลักสากล การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการประเมินศักยภาพของห้องประชุมในด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ และการบริหารจัดการ รวมถึงการนำเสนอแนวทางการปรับปรุงที่เหมาะสม เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบ จึงได้อธิบายถึงระเบียบวิธีศึกษาที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด โดยเริ่มจากการกำหนดรูปแบบการศึกษา การระบุประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตลอดจนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ การเลือกใช้ระเบียบวิธีศึกษาที่เหมาะสมได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และทำให้ผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard: TMVS) ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 3.1 วิธีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

#### 3.1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้บริการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง คือ รองอธิการบดีฯ ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ ผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าส่วนอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 5 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

3.1.1.1 คุณสมบัติพื้นฐานและประสบการณ์โดยมีพื้นฐานของการบริการลูกค้า การจัดการสถานที่ หรือการจัดงานไมซ์ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

3.1.1.2 สมรรถนะด้านการบริหาร โดยมีประสบการณ์ ดังนี้ (1) ความเป็นผู้นำ สามารถในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และวิธีการทำงานให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเต็มประสิทธิภาพ (2) การสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) การแก้ไขปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการห้องประชุม

3.1.1.3 ทักษะด้านการบริการลูกค้าเข้าใจถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถให้บริการผู้ใช้ห้องประชุมได้อย่างมืออาชีพ สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.1.4 ทักษะด้านเทคโนโลยีและการจัดการอุปกรณ์ ซึ่งสามารถในการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น ระบบเสียง ภาพ และการเชื่อมต่อออนไลน์ สามารถตรวจสอบและดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์หรือมีความเข้าใจในมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานไมซ์ในประเทศไทย สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาปรับใช้ในการบริหารจัดการห้องประชุมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

### 3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1.2.1 แบบประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS)

1. ประเมินด้านกายภาพ (Physical Component) ประกอบไปด้วย สภาพของห้องประชุม และบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศและระบบความปลอดภัย

2. ประเมินด้านเทคโนโลยี (Technology Component) ประกอบไปด้วย อุปกรณ์และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต

3. ประเมินด้านบริการ (Service Component) ประกอบไปด้วย การจัดการด้านบริการการเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ

4. ประเมินด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainability Component) ประกอบไปด้วย การจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

### 3.1.2.2 แนวคำถามการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านมาตรฐาน
3. ด้านการจัดการห้องประชุม
4. ด้านราคา

### 3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย และแบบประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS)

3.1.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานการใช้งานห้องประชุม ข้อมูลจากการสัมมนาหรือการประชุมที่ผ่านมา ฐานข้อมูลสถิติการใช้ห้องประชุม การประเมินผลและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เอกสารจากการประชุมหรือการสัมมนาของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย

### 3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการนำข้อมูลจากการศึกษาศึกษาภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากนั้น สังเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ต่อไป

## 3.2 วิธีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย

### 3.2.1 กลุ่มให้ข้อมูลหลัก

3.2.1.1 ผู้ให้บริการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง คือ คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

1. ประเภทของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย เช่น คณาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เช่น การจัดการประชุมวิชาการ สัมมนา การอบรม หรือกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ

3. ความพร้อมด้านงบประมาณและทรัพยากร ซึ่งผู้ให้บริการต้องมียกงบประมาณที่เพียงพอต่อการให้บริการ

4. ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของมหาวิทยาลัยได้

3.2.1.2 ผู้ให้บริการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง คือ รองอธิการบดีฯ หัวหน้าส่วนอาคารสถานที่ ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ และผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Selection)

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.2.1 ออกแบบแนวคำถามการสัมภาษณ์

3.2.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS)

3.2.2.3 เลือกกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ ผู้ดูแลห้องประชุม เช่น บุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการห้องประชุม ผู้ใช้ห้องประชุม เช่น คณาจารย์ นักศึกษา บุคคลภายนอกที่ใช้บริการห้องประชุม ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ฝ่ายกิจการนักศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

3.2.2.4 ออกแบบคำถามสัมภาษณ์ การบริหารจัดการการกำหนดนโยบายในการใช้ห้องประชุม กระบวนการจองห้องประชุม ปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาที่พบในการจัดการห้องประชุม เช่น การจัดสรรเวลา ความสะดวกในการใช้งาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการที่สามารถช่วยให้การบริหารห้องประชุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2.5 การเตรียมการสัมภาษณ์ ติดต่อและนัดหมายผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการห้องประชุม กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน เตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ อาทิ เครื่องบันทึกเสียง กระดาษ ปากกา ฯลฯ

3.2.2.6 การสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ตามคำถามที่เตรียมไว้ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์อย่างรอบคอบ จดบันทึกหรือบันทึกเสียงสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ ดังนี้

แนวคำถามการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย

1. ด้านกายภาพ
2. ด้านเทคโนโลยี
3. ด้านบริการ
4. ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน
5. ด้านการให้บริการ
6. ด้านมาตรฐาน
7. ด้านการจัดการห้องประชุม
8. ด้านราคา
9. การพัฒนาและข้อเสนอแนะ
10. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

3.2.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อหาประเด็นที่สามารถนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการห้องประชุม สรุปปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ หากมีการสัมภาษณ์หลายกลุ่ม ควรเปรียบเทียบข้อมูลจากแต่ละกลุ่มเพื่อหาภาพรวมที่ชัดเจน

3.2.2.8 การสรุปและนำเสนอผลการสัมภาษณ์ สรุปผลการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมทั้งในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ นำเสนอผลการสัมภาษณ์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการห้องประชุม

3.2.2.9 การปรับปรุงตามผลสัมภาษณ์ ใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการห้องประชุม (1) ด้านกายภาพ (2) ด้านเทคโนโลยี (3) ด้านบริการ (4) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (5) ด้านการให้บริการ (6) ด้านมาตรฐาน (7) ด้านการจัดการห้องประชุม (8) ด้านราคา (9) การพัฒนาและข้อเสนอแนะ (10) การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย

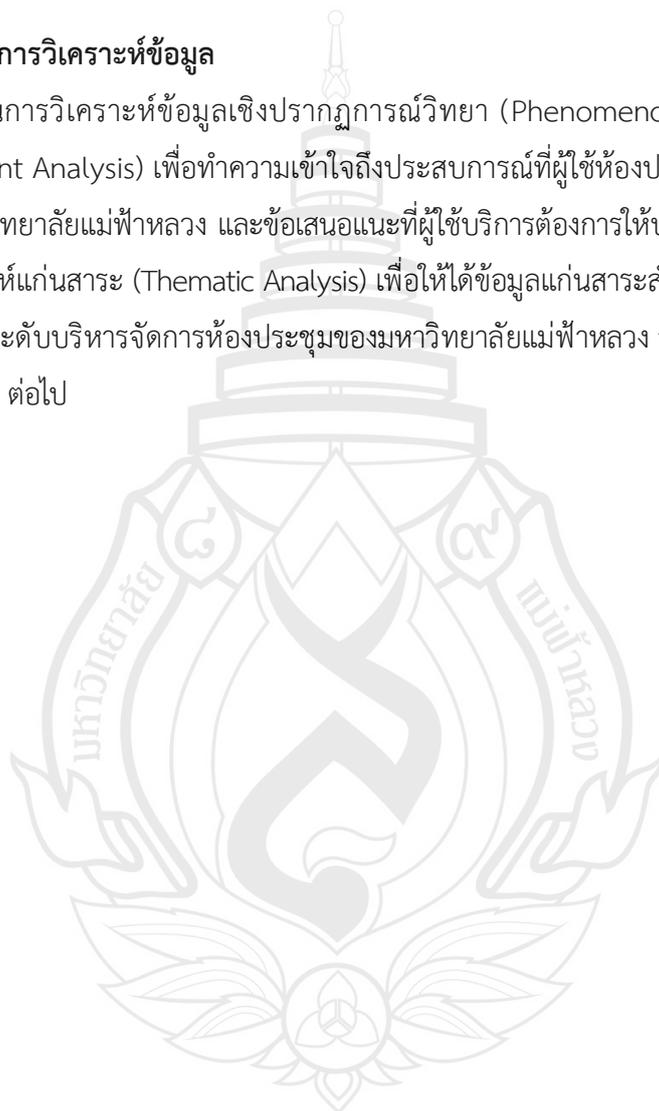
### 3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบไปด้วย (1) ด้านกายภาพ (2) ด้านเทคโนโลยี (3) ด้านบริการ (4) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (5) ด้านการให้บริการ (6) ด้านมาตรฐาน (7) ด้านการจัดการห้องประชุม (8) ด้านราคา (9) การพัฒนาและข้อเสนอแนะ (10) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) เพื่อนำมาใช้ในการเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย

3.2.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานการใช้งานห้องประชุม ข้อมูลจากการสัมมนาหรือการประชุมที่ผ่านมา ฐานข้อมูลสถิติการใช้ห้องประชุม การประเมินผลและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เอกสารจากการประชุมหรือการสัมมนาของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ในการเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย

#### 3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ที่ผู้ใช้ห้องประชุมมีต่อการใช้งานห้องประชุมในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง จากนั้น วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลแก่นสาระสำคัญ เพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการยกระดับบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษา เรื่อง การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย มีผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

4.2 รูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยใช้มาตรฐาน  
สถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) ในการพิจารณาด้านศักยภาพ โดยมีรายละเอียด  
ดังนี้

4.1.1 ด้านกายภาพ

4.1.2 ด้านเทคโนโลยี

4.1.3 ด้านบริการ

4.1.4 ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน

โดยรายละเอียด ดังนี้

##### 4.1.1 ด้านกายภาพ

4.1.1.1 P01 ภายในห้องประชุม

1. P01 ภายในห้องประชุม หมายถึง พื้น ผนัง เพดานซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละออง คราบสกปรกและกลิ่นไม่พึงประสงค์
- 2) มีการออกแบบ ตกแต่งลวดลาย หรือการประดับ
- 3) อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

หมายเหตุ มีการออกแบบ ตกแต่งลวดลาย หรือการประดับพิจารณาจากการสังเกต  
องค์ประกอบการตกแต่งในห้องประชุม

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.1 P01ภายในห้อง

ภายในห้องประชุม มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละออง คราบสกปรก กลิ่นไม่พึงประสงค์ออกแบบตกแต่งลวดลาย การประดับ และการเลือกโทนสี ทุกอย่างจึงมีความเหมาะสมในการเป็นห้องประชุมที่มีคุณภาพ และสามารถพร้อมใช้งานได้

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่านัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

### 4.1.1.2 P02 ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง

1. P02 ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง หมายถึง ผนังห้อง หรือผนังกันห้องของห้องประชุมที่ขอรับการประเมิน ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีความมั่นคง แข็งแรง
- 2) สามารถดูดซับเสียงสะท้อนได้
- 3) สามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกห้องได้

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.2 P02 ผนังห้อง

ผนังห้อง และผนังกันห้อง มีวัสดุที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง แข็งแรง และมีคุณสมบัติในการดูดซับเสียงช่วยให้เสียงภายในห้องชัดเจน ไม่ก้องสะท้อน ป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกห้องได้ และสร้างบรรยากาศด้วยวอลล์เปเปอร์ที่มีลายกราฟิกเรียบหรู โทนสีที่สบายสายตา ช่วยเสริมสร้างเอกลักษณ์และบรรยากาศที่เหมาะสมกับการประชุม

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.3 P03 โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม

3. P03 โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม หมายถึง โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุมของ ห้องประชุมที่ขอรับการประเมิน ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีความมั่นคง แข็งแรง
- 2) มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละอองคราบสกปรก
- 3) อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 4) มีขนาดเหมาะสมกับสรีระ
- 5) มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

#### 4. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

### 5. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.3 P03 โต๊ะและเก้าอี้



ภาพที่ 4.4 P03 มาตรฐานโต๊ะและเก้าอี้

โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม มีความมั่นคง แข็งแรง มีขนาดเหมาะสมกับ สรีระ มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละอองคราบสกปรกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีจำนวนเพียงพอกับ จำนวนผู้ใช้บริการ โดยการเลือกใช้ ยี่ห้อ Practika ซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน การดำเนินงานออกแบบ ผลิต ติดตั้ง และบริการในด้านเฟอร์นิเจอร์ทั้งองค์กร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

6. คะแนน 2 คะแนน
7. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
8. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.4 P04 องค์ประกอบประจำห้องประชุม

1. P04 องค์ประกอบประจำห้องประชุม หมายถึง สิ่งจำเป็นที่ควรมีในห้องประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) เวทียกพื้นที่มั่นคงแข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 2) โฟเตียมมีการตกแต่ง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) ชุดโซฟาสภาพดีพร้อมใช้งาน
- 4) โต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้พูด/ผู้บรรยาย มีการตกแต่ง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.5 P04 เวที



ภาพที่ 4.6 P04 โฟเดียม

เวทียกพื้น มุมมองที่ชัดเจนและไม่บดบังสายตามีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม วัสดุที่มีความปลอดภัย มั่นคง แข็งแรง ทนทาน อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โฟเดียม อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีให้เลือกตามความต้องการของผู้ใช้และสามารถตกแต่งได้ ชุดโซฟา โต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้พูด/ผู้บรรยายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และสามารถตกแต่งได้ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ (กฎ1, 2568) กล่าวว่า “...ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและสมบูรณ์แบบรวมถึงสถานที่ที่มีความพร้อมสำหรับการประชุม สัมมนา...”

4. คะแนน 3 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.1.5 P05 สายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องประชุม

1. P05 สายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องประชุม หมายถึง การติดตั้งระบบสายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องประชุมซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีการติดตั้งสายดิน
  - 2) มีระบบตัดไฟ
  - 3) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี
2. เกณฑ์การประเมิน
- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.7 P05 ตู้ระบบควบคุมไฟฟ้า

การออกแบบระบบไฟฟ้าโดยวิศวกรไฟฟ้าที่มีความชำนาญ มีการติดตั้งสายดินแยกวงจรไฟฟ้าต่าง ๆ เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบเครื่องเสียงและระบบอุปกรณ์อื่น ๆ ออกจากกัน เพื่อความสะดวกในการควบคุมและบำรุงรักษา ซึ่งมีหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแล โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ (กช1, 2568) กล่าวว่า “...มีมาตรฐานตึกอาคารที่พร้อม อุปกรณ์เครื่องเสียงพร้อม เช่น อุปกรณ์ประจำห้องโพรเจคเตอร์ ศูนย์บริการวิชาการเป็นผู้ดูแล, เครื่องปรับอากาศ ระบบไฟฟ้าส่วนอาคารสถานที่ เป็นผู้ดูแล, อุปกรณ์เกี่ยวกับไอที ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดูแล เป็นต้น...”

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้ำหนัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.6 P06 ระบบไฟฟ้าสำรอง

1. P06 ระบบไฟฟ้าสำรอง หมายถึง มีระบบจ่ายไฟฟ้าสำรองให้แก่ห้องประชุม เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมการประชุมได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดกรณีไฟดับ (ไม่รวมระบบปรับอากาศในห้องประชุม) ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) สามารถทำงานได้ทันทีที่ไฟฟ้ามดับ (ไม่เกิน 20 วินาที)
- 2) สามารถผลิตไฟฟ้าสำรองต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง
- 3) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

หมายเหตุ ระบบไฟฟ้าสำรอง เช่น เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ระบบไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ (Solar Cell)

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.8 P06 เครื่องกำเนิดไฟฟ้า



ภาพที่ 4.9 P06 รถบรรทุกเครื่องกำเนิดไฟฟ้า

ในการจัดประชุมต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของการประชุม และความต้องการของใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ในการจัดประชุมนั้น ๆ มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ของมหาวิทยาลัยและการขอความอนุเคราะห์หน่วยงานภายนอกได้ เพื่อให้การประชุมดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.7 P07 เต้ารับไฟฟ้า

1. P07 เต้ารับไฟฟ้า หมายถึง มีการติดตั้งเต้ารับไฟฟ้ากระจาย โดยรอบภายในห้องประชุม อย่างน้อย 4 จุด ซึ่ง ประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีเต้ารับไฟฟ้าติดตั้งถาวรกระจายโดยรอบห้องประชุม
- 2) เต้ารับไฟฟ้าทุกจุดใช้งานได้ดี
- 3) เต้ารับไฟฟ้าทุกจุดมีระบบสายดิน
- 4) กรณีเต้ารับไฟฟ้าถาวรไม่เพียงพอสามารถจัดหาเต้ารับไฟฟ้าสำรองให้ใช้ได้
- 5) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.10 P07 เต้ารับไฟฟ้า

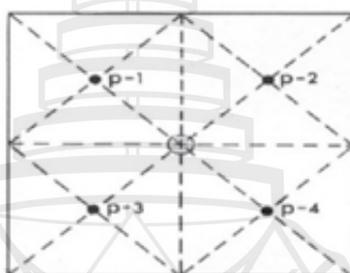
มีเต้ารับไฟฟ้าทุกจุดใช้งานได้ดีโดยการติดตั้งถาวรกระจายรอบห้องประชุม เพื่อความสะดวกในการใช้งาน หากไม่เพียงพอสามารถจัดหาเต้ารับไฟฟ้าสำรองให้ใช้ได้ หากมีความชำรุด

เสียหาย เมื่อได้รับแจ้งแล้ว มีการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติและปลอดภัย

4. คะแนน 1 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 1 คะแนน

#### 4.1.1.8 P08 แสงสว่างในห้องประชุม

1. P08 แสงสว่างในห้องประชุม หมายถึง ปริมาณแสงสว่างจากหลอดไฟที่ติดตั้งในห้องประชุมที่ให้ความสว่างได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยตรวจวัดด้วยเครื่องมือและทำการวัดทั้งหมด 5 จุด แล้วนำค่าความเข้มแสงที่วัดได้มาเฉลี่ย



ภาพที่ 4.11 ตำแหน่งการวัดแสงในห้องประชุม

ปริมาณแสงสว่างจากหลอดไฟที่ติดตั้งในห้องประชุม ที่ให้ความสว่างได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยตรวจวัดด้วยเครื่องมือและทำการวัด ทั้งหมด 5 จุด แล้วนำค่าความเข้มแสงที่วัดได้มาเฉลี่ย  
หมายเหตุ Lux หมายถึง หน่วยวัดความเข้มแสงหรือความสว่างต่อพื้นที่

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีความสว่างในห้องประชุม ตั้งแต่ 400 Lux\* ขึ้นไป
- 2) 2 คะแนน หมายถึง มีความสว่างในห้องประชุม ตั้งแต่ 300-399 Lux\*
- 3) 1 คะแนน หมายถึง มีความสว่างในห้องประชุม ตั้งแต่ 250 - 299 Lux\*
- 4) 0 คะแนน หมายถึง มีความสว่างในห้องประชุม ต่ำกว่า 250 Lux\*

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.12 P08 เครื่องมือวัดค่าความสว่าง



ภาพที่ 4.13 P08 การตรวจสอบ

ภายในห้องประชุมมีปริมาณแสงสว่างจากหลอดไฟที่ติดตั้งในห้องประชุมที่ให้ความสว่างได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.9 P09 ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม

1. P09 ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม หมายถึง มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุมซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีไฟส่องสว่างแยกกันระหว่างพื้นที่เวทีกับพื้นที่นั่งประชุม
- 2) สามารถปรับเพิ่มลดความสว่างได้ตามต้องการ
- 3) มีไฟส่องสว่างเฉพาะจุดบนเวที
- 4) สามารถจัดแสงโคมไฟให้สอดคล้องในมุมที่ต้องการได้ทั้งบนเวทีและบริเวณนั่งประชุม
- 5) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.14 P09 ไฟส่องสว่างบริเวณที่นั่ง



ภาพที่ 4.15 P09 ไฟส่องสว่างเวที

ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม มีการออกแบบการติดตั้งตามมาตรฐาน โดยไฟส่องสว่างแยกกันระหว่างพื้นที่เวทีกับพื้นที่นั่งประชุม สามารถปรับเพิ่มลดความสว่างได้ตามต้องการ มีการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติและปลอดภัย

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.10 P10 ระบบปรับอากาศ

1. P10 ระบบปรับอากาศ หมายถึง มีระบบปรับอากาศในห้องประชุมซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) กำลังของเครื่องปรับอากาศเพียงพอต่อขนาดของห้อง และจำนวนคนเต็มความจุของห้อง
- 2) ระบบปรับอากาศสามารถปรับระดับอุณหภูมิได้
- 3) การทำงานของเครื่องปรับอากาศไม่ส่งเสียงรบกวนการประชุม

4) ตำแหน่งติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (คอยล์ร้อน) ไม่ก่อความรำคาญและกระทบสิ่งแวดล้อมในอาคาร

5) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

## 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.16 P010 ปรับระดับอุณหภูมิ



ภาพที่ 4.17 P010 ตำแหน่งติดตั้ง

4. คะแนน 2 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

### 4.1.1.11 P11 ระบบระบายอากาศ

1. P11 ระบบระบายอากาศ หมายถึง มีอุปกรณ์สำหรับการระบายอากาศภายในห้องประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการดังนี้ มี

- 1) มีอุปกรณ์สำหรับการระบายอากาศที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 2) การทำงานของระบบระบายอากาศไม่ส่งเสียงรบกวนการประชุม
- 3) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี

หมายเหตุ ไม่นับรวมประตูหน้าต่าง และช่องระบายลม

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.18 P011 ระบบระบายอากาศภายในห้อง

มีระบบระบายอากาศภายในห้องประชุม อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ปกติ ไม่ส่งเสียงรบกวนการประชุม มีการตรวจสอบและบำรุงรักษา

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

### 4.1.1.12 P12 ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม

1. P12 ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม หมายถึง มีการติดตั้งระบบเตือนภัยและป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม ที่มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยรายการดังนี้

- 1) มีระบบตรวจจับควันหรือความร้อนในห้องประชุม (ตามกฎหมายที่กำหนด)
- 2) มีหัวฉีดน้ำอัตโนมัติในห้องประชุม (ตามกฎหมายที่กำหนด)
- 3) มีปุ่มเปิดสัญญาณเตือนภัยที่เห็นชัดเจน
- 4) มีถังดับเพลิง หรือสายฉีดน้ำดับเพลิงอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการใช้งาน

5) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษา 6 เดือนต่อครั้ง

2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.19 P012 ระบบตรวจจับควัน



ภาพที่ 4.20 P012 ระบบน้ำดับเพลิง

ภายในห้องประชุม และบริเวณโถงภายนอก มีระบบเตือนภัยและป้องกันอัคคีภัย ได้แก่ ระบบตรวจจับควันหรือความร้อน, หัวฉีดน้ำอัตโนมัติในห้องประชุม (ตามกฎหมายกำหนด)

ปุมเปิดสัญญาณเดือนกัษที่เห็นชัดเจน มีถึงดับเพลิง หรือสายฉิดน้ำดับเพลิงอยู่ในบริเวณที่สะควกต่อ การใช้งาน เอกสารการตรวจสอบ และบำรุงรักษา โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่

“...ระบบอัคคีภัยมีอุปกรณ์ครบ เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน และป้ายบอกทาง แต่ยังไม่เคยมีการซ้อมอพยพจริง ทำให้บุคลากรและผู้เข้าร่วมประชุมไม่คุ้นเคยกับขั้นตอน หากจัดซ้อมอย่างน้อยปีละครั้งจะช่วยเหลือเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยได้...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กณ๒ (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 3 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

6. ผลคูณ 6 คะแนน

#### 4.1.1.13 P13 พื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักคอย

1. P13 พื้นที่ต้อนรับลงทะเบียน และพักคอย หมายถึง พื้นที่บริเวณหน้าห้องประชุมที่ใช้เพื่อการต้อนรับการลงทะเบียนและการพักคอย ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) พื้นที่เป็นสัดส่วนอยู่หน้าห้องประชุม
- 2) สามารถตั้งโต๊ะลงทะเบียนได้
- 4) มีบริเวณให้ผู้เข้าประชุมพักคอย
- 5) มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละออง คราบสกปรกและกลิ่นไม่พึงประสงค์

หมายเหตุ บริเวณหน้าห้องประชุม หมายถึง โถงทางเข้าที่ติดกับห้องประชุม (Foyer Area)

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไปหรือไม่มีพื้นที่ให้บริการได้

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.21 P013 พื้นที่ต้อนรับ



ภาพที่ 4.22 P013 ลงทะเบียนและพักคอย

มีพื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักคอย ของห้องประชุม ทั้ง 3 ห้อง มีพื้นที่เป็นสัดส่วนอยู่บริเวณหน้าห้องประชุม ทางเดินโล่ง ไม่กีดขวางการเคลื่อนไหว มีการแบ่งโซนต้อนรับ ลงทะเบียน และพักคอย มีความชัดเจนในการใช้งาน มีโต๊ะลงทะเบียนพร้อมป้ายบอกชัดเจน มีบริเวณพื้นที่พักคอยไม่แน่นจนเกินไป สามารถเปิดเพลงเบา ๆ ได้ มีสื่อโฆษณา/วิดีโอเกี่ยวกับงานเพื่อสร้างบรรยากาศ มีความสะอาดและความปลอดภัย เนื่องจากมีพนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัยพร้อมที่จะบริการประจำจุดตลอดเวลาของการจัดประชุม โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...พื้นที่ต้อนรับและลงทะเบียนยังเล็กเกินไป หากมีการจัดงานที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมากจะเกิดความแออัดและล่าช้า การปรับปรุงพื้นที่ตรงนี้จะช่วยให้การจัดงานเป็นระบบและสร้างความประทับใจตั้งแต่แรก...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 3 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.1.14 P14 พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการ

1. P14 พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการ หมายถึง พื้นที่โล่งสำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) พื้นที่โล่งเป็นสัดส่วนอยู่หน้าห้องประชุม
- 2) มีขนาดไม่น้อยกว่า 9 ตารางเมตร
- 3) มีเต้ารับไฟฟ้าให้บริการ
- 4) บริเวณรอบ ๆ พื้นที่ตกแต่งอย่างดีและสะอาด

หมายเหตุ บริเวณหน้าห้องประชุม หมายถึง โถงทางเข้าที่ติดกับห้องประชุม (Foyer area)

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่มีพื้นที่ให้จัดนิทรรศการ

ขนาดย่อมได้

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.23 P014 พื้นที่โล่งอยู่หน้าห้องประชุม



ภาพที่ 4.24 P014 การจัดนิทรรศการขนาดย่อม

มีพื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม โดยมีการแบ่งเป็นสัดส่วน ซึ่งมีการจัดชิดผนังริมทางเดิน ไม่กีดขวางทางเข้า-ออกของห้องประชุม ใช้บอร์ดตั้งพื้นหรือโต๊ะจัดแสดงขนาด

กะทัดรัด เพื่อให้คนเดินชมได้โดยไม่เบียดเสียด จัดให้มีระยะห่าง 1.5–2 เมตร สำหรับให้คนหยุดชมไม่ขวางคนเดินผ่าน มีปลั๊กไฟเพียงพอหากมีอุปกรณ์แสดงผล เช่น ทีวี ไฟส่อง

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.15 P15 พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม

1. P15 พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม หมายถึง พื้นที่ว่างใกล้ห้องประชุมที่ใช้จัดวาง ให้บริการ และรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) โต๊ะหรือที่ว่างอาหารว่าง และเครื่องดื่มพร้อมอุปกรณ์มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละอองอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2) โต๊ะหรือที่ว่างอาหารว่าง และเครื่องดื่มพร้อมอุปกรณ์แยกเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัต เป็นต้น

3) มีกระดาษเช็ดมือและน้ำดื่มให้บริการ

4) มีถังขยะที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่มีพื้นที่จัดวางอาหารว่างได้

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.25 P015 พื้นที่บริการอาหารว่าง

มีพื้นที่ว่างที่ใกล้ห้องประชุมที่สามารถจัดวางเป็นพื้นที่สำหรับให้บริการรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มได้ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...ไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับจัดวางอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำเป็นต้องหาพื้นที่ว่างบริเวณอื่นแทน และยังขาดโต๊ะสำหรับยืนหรือนั่งรับประทานอาหารโดยเฉพาะ แต่ก็สามารถบริหารจัดการได้ความเหมาะสมโดยคำนึงถึงคุณภาพของการจัดงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.16 P16 พื้นที่บริการอาหารมือหลัก

1. P16 พื้นที่บริการอาหารมือหลัก หมายถึง พื้นที่ที่เป็นสัดส่วนเฉพาะหรือห้องที่ให้บริการอาหารมือหลักของการจัดประชุมซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีโต๊ะเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 2) มีโต๊ะเก้าอี้ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม
- 3) มีอุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทานอาหารที่เพียงพอ มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละออง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 4) มีอุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทานอาหารที่จัดไว้เฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัติ เป็นต้น

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่มีพื้นที่สำหรับให้รับ

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.26 P016 พื้นที่ให้บริการอาหารมื้อหลัก

มีโต๊ะเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม มีการจัดวางโต๊ะ บุฟเฟต์ และจุดบริการเครื่องดื่มให้ผู้ร่วมประชุมสามารถเดินเข้า-ออกได้สะดวก ลดการเบียดและคิวยาว อุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทานอาหารที่เพียงพอ มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละออง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีการแบ่งโซนชัดเจน เช่น วางอาหารคาว-หวาน บาร์กาแฟ น้ำดื่ม มีอุปกรณ์และวัสดุสำหรับรับประทานอาหารที่จัดไว้เฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัต ใช้ภาชนะปิดมิดชิด มีระบบกำจัดขยะอย่างเหมาะสมหลังงาน เพื่อรักษาความสะอาด

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.17 P17 ห้องน้ำ

1. P17 ห้องน้ำ หมายถึง ห้องสำหรับถ่ายอุจจาระและปัสสาวะ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) ห้องน้ำต้องอยู่ไม่ไกลจากห้องประชุม

2) สภาพห้องน้ำต้องถูก สุขลักษณะคือ สะอาดแห้งไม่มีกลิ่นเหม็น

3) มีระบบระบายอากาศ

4) มีระบบระบายและบำบัดของเสียที่ได้มาตรฐาน

5) มีกระดาษชำระ และ สบู่เหลวล้างมือ

6) มีบันทึกการทำความสะอาดและตรวจสอบอุปกรณ์

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

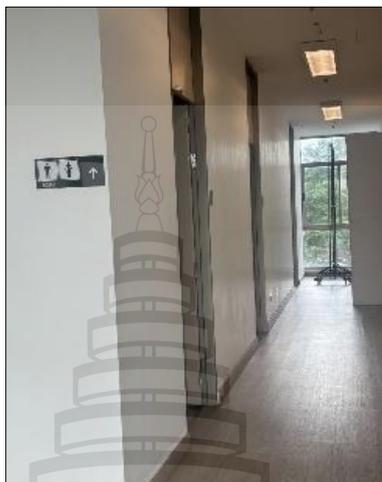
1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.27 P017 ที่ตั้งของห้องน้ำ



ภาพที่ 4.28 P017 สภาพของห้องน้ำ

มีห้องน้ำอยู่ไม่ไกลจากห้องประชุม มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เหมาะสม มีตารางทำความสะอาดและสุขอนามัยเข้มงวด เช่น ถังโถสุขภัณฑ์ เต็มกระดาษชำระ สบู่เหลวล้างมือ และรักษาความสะอาด ลดกลิ่นเหม็น พนักงานทำความสะอาดมีการฝึกอบรมเพื่อให้ทำงานได้ต้องตามสุขอนามัย โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...ห้องน้ำมีความพร้อมต่อการใช้งาน มีจำนวนที่เพียงพอ สุขภัณฑ์เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ อ่างล้างมือพร้อมมีสบู่ล้างมือและกระดาษชำระ อากาศถ่ายเทได้ดี แต่ในส่วนของห้องน้ำ คนพิการประตุมีความเปิดยากหากมีการแก้ไขก็สามารถเหมาะสมแก่การใช้ของผู้พิการ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย4 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.18 P18 ห้องประชุมย่อย

1. P18 ห้องประชุมย่อย หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวรที่จัดไว้เพื่อการประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การจัดประชุมกลุ่มย่อย
- 2) มีความสะอาด ปลอดภัย
- 3) มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม
- 4) มีระบบปรับอากาศไฟส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้าพร้อมใช้งาน

หมายเหตุ ไม่สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่มีห้องประชุมย่อยให้ใช้

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.29 P018 ห้องประชุมพวงชมพู



ภาพที่ 4.30 P018 ห้องประชุมพะรุรง

มีห้องประชุมย่อย จำนวน 2 ห้อง คือ (1) ห้องประชุมพวงชมพู (2) ห้องพะรุรง ซึ่งทั้ง 2 ห้องนี้ มีลักษณะเป็นห้องถาวร มีการออกแบบตกแต่งเหมาะแก่การจัดประชุมกลุ่มย่อย สะอาด ปลอดภัย มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าประชุม มีระบบปรับอากาศ ไฟส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้า พร้อมใช้งาน และมีผนังห้องที่สามารถพับเก็บได้หากต้องการเชื่อมต่อหรือปรับเปลี่ยนเป็นห้องเดียวกันก็สามารถทำได้

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.19 P19 ห้องสำหรับผู้จัดงาน

1. P19 ห้องสำหรับผู้จัดงาน หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร ที่จัดไว้ให้เป็นห้องสำหรับผู้จัดงานซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องสำหรับผู้จัดงาน

2) มีความสะอาด ปลอดภัย และอยู่ใกล้ห้องประชุม

3) มีเครื่องปรับอากาศไฟส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้า

4) มีโต๊ะเก้าอี้ที่เพียงพอ

5) สามารถจัดหาอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ

6) มีบริการ WIFI

หมายเหตุ ไม่สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่สามารถจัดห้องให้ได้

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.31 P019 ห้องผู้จัดงาน

มีห้องสำหรับผู้จัดงาน เป็นห้องถาวรที่สามารถจัดไว้ให้เป็นห้องสำหรับผู้จัดงาน ออกแบบตกแต่งเหมาะแก่การเป็นห้องสำหรับผู้จัดงาน สะอาด ปลอดภัย และอยู่ใกล้ห้องประชุม อยู่บริเวณด้านหลังของเวที มีเครื่องปรับอากาศไฟส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้า มีโต๊ะเก้าอี้ที่เพียงพอ สามารถจัดหาอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ และมีบริการ WIFI

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

### 4.1.1.20 P20 ห้องรับรอง

1. P20 ห้องรับรอง หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร เพื่อใช้เป็นห้องรับรอง ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องรับรอง มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน
- 2) มีระบบปรับอากาศไฟฟ้าส่องสว่างและเต้ารับไฟฟ้า

3) มีความสะอาด ปลอดภัย

4) มีห้องน้ำส่วนตัว

หมายเหตุ ไม่สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

## 2. เกณฑ์การประเมิน

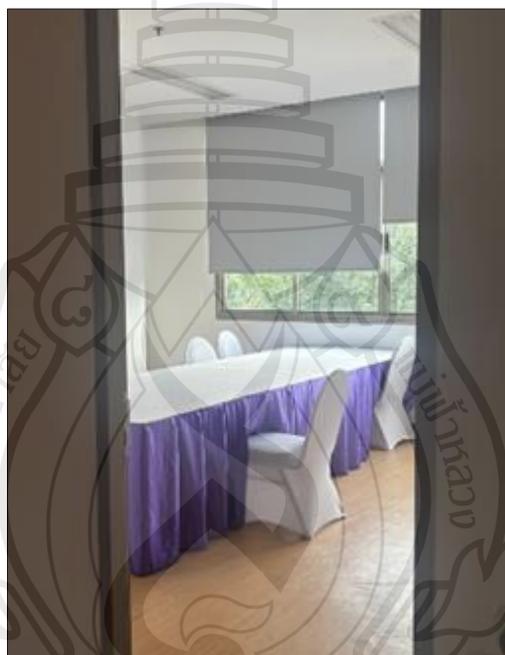
1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่สามารถจัดห้องให้ได้

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.32 PO20 ห้องรับรอง

มีห้องรับรอง เป็นห้องถาวรที่จัดไว้ให้เพื่อสำหรับเป็นห้องรับรอง ออกแบบตกแต่ง เพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องรับรอง มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน ระบบปรับอากาศไฟฟ้าส่องสว่างและ เต้ารับไฟฟ้า มีความสะอาด ปลอดภัย มีห้องน้ำส่วนตัว

4. คะแนน 3 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.1.21 P21 ห้องแต่งตัว

1. P21 ห้องแต่งตัว หมายถึง ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องถาวร เพื่อใช้เป็นห้องแต่งตัว ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องแต่งตัว มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน

2) มีความสะอาด ปลอดภัย

3) มีระบบปรับอากาศไฟฟ้าส่องสว่าง และเต้ารับไฟฟ้า

4) มีห้องน้ำส่วนตัว

หมายเหตุ สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

2. เกณฑ์การประเมิน

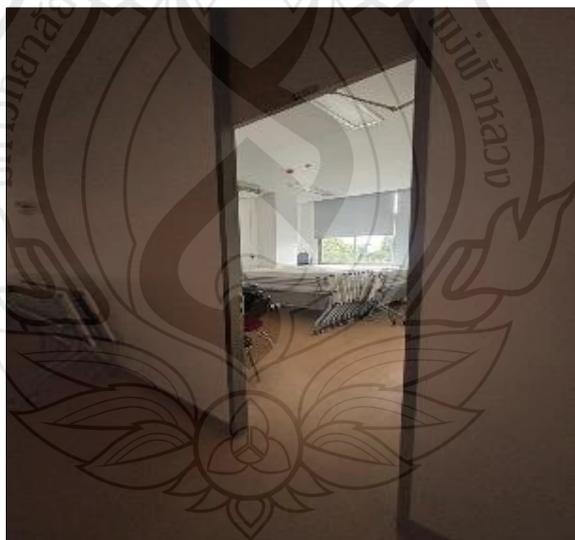
1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่สามารถจัดห้องให้ได้

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.33 P021 ห้องแต่งตัว

เป็นห้องถาวรที่จัดไว้ให้เพื่อสำหรับเพื่อใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดงานประชุม ถ้าหากผู้ใช้งานมีความประสงค์ที่จะใช้ห้องนี้ก็สามารถใช้ได้ ภายในห้องมีการออกแบบตกแต่งเพื่อเหมาะแก่การเป็นห้องแต่งตัว มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน สะอาดปลอดภัย มีระบบปรับอากาศไฟฟ้าส่องสว่าง เต้ารับไฟฟ้าและมีห้องน้ำส่วนตัว

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.22 P22 ห้องรับฝากของ

1. P22 ห้องรับฝากของ หมายถึง ห้องที่เป็นสัดส่วน เพื่อใช้เป็นห้องรับฝากของ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีความเป็นสัดส่วน
  - 2) มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย
  - 3) มีความมั่นคง แข็งแรง
2. เกณฑ์การประเมิน
- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการหรือไม่สามารถจัดห้องให้ได้
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.34 P022 ห้องรับฝากของ

ห้องถาวรที่จัดไว้ให้เพื่อสำหรับเพื่อใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดงานประชุม ถ้าหากผู้ใช้งานมีความประสงค์ที่จะใช้ห้องนี้ก็สามารถใช้ได้ มีความเป็นสัดส่วน มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย มั่นคง แข็งแรง

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.23 P23 ห้องประกอบพิธีทางศาสนา

1. P23 ห้องประกอบพิธีทางศาสนา หมายถึง ห้องหรือพื้นที่ที่ใช้ประกอบพิธีทางศาสนาประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) เป็นห้องที่เป็นสัดส่วนหรือพื้นที่ที่กั้นไว้เพื่อการประกอบพิธีทางศาสนา
- 2) มีเฟอร์นิเจอร์และเครื่องประกอบพิธีทางศาสนา
- 3) มีไฟฟ้าแสงสว่าง
- 4) มีความสะอาดและตกแต่งอย่างดี

หมายเหตุ สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่สามารถจัดพื้นที่ให้ประกอบ

พิธีทางศาสนาได้

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.35 P023 ห้องเพื่อใช้ประกอบพิธีทางศาสนา

มีห้องและพื้นที่ที่สามารถจัดเป็นห้องเพื่อการประกอบพิธีทางศาสนา สามารถจัดเฟอร์นิเจอร์และเครื่องประกอบพิธีทางศาสนาให้ได้ มีไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ มีความสะอาดและสามารถตกแต่งให้ได้เป็นอย่างดี

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.24 P24 ห้องปฐมพยาบาล

1. P24 ห้องปฐมพยาบาล หมายถึง ห้องที่จัดไว้เป็นการเฉพาะเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

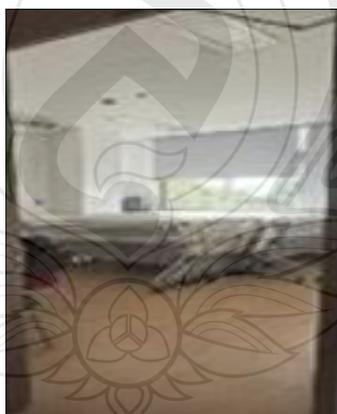
- 1) มีห้องเฉพาะที่แยกเป็นสัดส่วนหรือกั้นพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างมิดชิด
- 2) มีอุปกรณ์เวชภัณฑ์ที่พร้อมใช้ในการปฐมพยาบาล
- 3) มีเจ้าหน้าที่พยาบาล หรือ ผู้ผ่านการอบรมด้านการปฐมพยาบาล ประจำอยู่ใน

ในช่วงเวลาของการจัดประชุม

หมายเหตุ สามารถใช้ห้องพักทดแทนได้

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ หรือไม่สามารถจัดห้องให้ได้
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.36 P024 ห้องปฐมพยาบาล

มีห้องสามารถจัดให้เป็นห้องปฐมพยาบาลได้ โดยแยกเป็นสัดส่วนอย่างมิดชิด มีอุปกรณ์เวชภัณฑ์ที่พร้อมใช้ในการปฐมพยาบาล มีเจ้าหน้าที่พยาบาล มีผู้ผ่านการอบรมด้านการปฐมพยาบาล ประจำอยู่ในช่วงเวลาของการจัดประชุม

4. คะแนน 1 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 1 คะแนน

#### 4.1.1.25 P25 พื้นที่สูบบุหรี่

1. P25 พื้นที่สูบบุหรี่ หมายถึง พื้นที่ที่จัดไว้เพื่อเป็นเขตสูบบุหรี่โดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) ไม่อยู่ในบริเวณทางเข้า-ออก ของอาคารและบริเวณที่ก่อให้เกิด ความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้ไม่สูบบุหรี่

2) ต้องติดป้ายที่แสดงให้เห็นทราบว่าเป็นพื้นที่ที่จัดไว้สำหรับการสูบบุหรี่

3) มีการจัดเก็บและทำความสะอาดทุกวันที่มีการใช้งาน

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

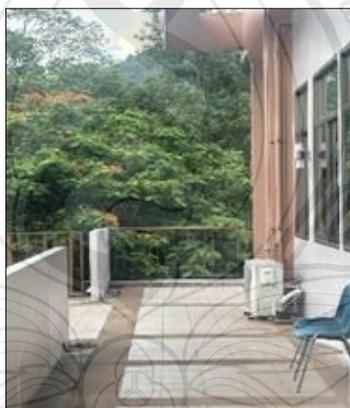
1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.37 P025 พื้นที่สูบบุหรี่



ภาพที่ 4.38 P025 ทางออกพื้นที่สูบบุหรี่

เนื่องจาก มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีนโยบายเป็นพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ แต่เพื่อเป็นการรองรับในการจัดการประชุม สำหรับผู้ร่วมประชุมที่มีความต้องการพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดพื้นที่สูบบุหรี่ให้สำหรับผู้ร่วมประชุม มีการกำหนดเขตสูบบุหรี่ช่วยควบคุมไม่ให้ควันบุหรี่ไปรบกวนผู้เข้าร่วมประชุมคนอื่นที่ไม่สูบบุหรี่ โดยการแยกพื้นที่สูบบุหรี่ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวอยู่ภายนอกอาคาร มีการระบายอากาศที่ดีเป็นที่โล่ง มีที่เขี่ยบุหรี่/ถังขยะเฉพาะ มีการติดป้ายบอกชัดเจน เช่น เขตสูบบุหรี่ พร้อมลูกศรแผนที่ชี้ทาง และมีแม่บ้านจัดเก็บและทำความสะอาดทุกวันที่มีการใช้งาน โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...มหาวิทยาลัยกำหนดให้พื้นที่ทั้งหมดเป็นเขตปลอดบุหรี่ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาและต้องการรักษาสุขภาพที่ดีของนักศึกษา บุคลากร และผู้มาติดต่อ จึงไม่มีการจัดพื้นที่สูบบุหรี่โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม หากมีการร้องขอหรือมีความจำเป็น อาจพิจารณาจัดพื้นที่สูบบุหรี่ชั่วคราวหรือบริเวณที่หลบมุม เพื่อไม่ให้กระทบต่อภาพลักษณ์และบรรยากาศโดยรวมของมหาวิทยาลัย...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 1 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 1 คะแนน

#### 4.1.1.26 P26 ป้ายประชาสัมพันธ์

1. P26 ป้ายประชาสัมพันธ์ หมายถึง ป้ายที่แสดงข้อความ ข่าวสาร เกี่ยวกับงานประชุมในวันที่มีการจัดงานประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีลักษณะการติดตั้งแบบถาวร

2) ติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจนเป็นระเบียบ

3) สามารถแสดงได้มากกว่า 1 ภาษา

หมายเหตุ รูปแบบป้ายประชาสัมพันธ์อาทิ Electronic Signage ป้ายอักษรโลหะ

ป้ายชาตั่ง

## 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.39 P026 ป้ายประชาสัมพันธ์

ในการจัดประชุมหรือกิจกรรมในแต่ละครั้งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้ออกแบบและจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์สำหรับการจัดประชุมทุกครั้ง โดยให้ความสำคัญในการจัดทำป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีองค์ประกอบของความสำเร็จ ดังนี้ (1) ป้ายที่แสดงข้อความ ข่าวสาร เกี่ยวกับงานประชุมในวันที่มีการจัดงานประชุม ใช้โทนสีที่เป็นทางการ เช่น สีประจำมหาวิทยาลัย (แดงเข้ม/ทอง) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ข้อความชัดเจนและกระชับ อาจมีโลโก้ของมหาวิทยาลัย หน่วยงานจัดประชุม หรือผู้สนับสนุน (2) มีลักษณะการติดตั้งแบบติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจน เช่น ป้ายคัทเออร์ขนาดใหญ่บริเวณทาง เข้า - ออก ของมหาวิทยาลัย ทางเข้าอาคาร หน้าเวทีประชุม จุดลงทะเบียน หน้าห้องประชุม (3) สามารถแสดงได้มากกว่า 1 ภาษา ซึ่งใช้ ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ เป็นหลัก อาจมีภาษาที่สาม หากผู้เข้าร่วมเป็นชาวต่างชาติ เช่น ภาษาจีน เป็นต้น

4. คะแนน 1 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 1 คะแนน



มหาวิทยาลัยได้จัดทำป้ายที่ใช้เพื่อชี้หรือบอกเส้นทาง ไปยังจุดสำคัญต่าง ๆ ภายใน บริเวณจัดประชุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมงาน ไม่ให้หลงทาง ลด ความสับสน และเพิ่มความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้ (1) วัสดุที่มีความคงทน เช่น พลาสวูด (PVC Foam Board) แผ่นอะคริลิก อลูมิเนียมคอมโพสิต สติกเกอร์ไวน์เคลือบลามิเนต (2) มีลักษณะการติดตั้งแบบถาวร เช่น ยึดด้วยน็อต, แขนงกับโครงเหล็ก หรือโครงปูนภายในอาคาร (3) ติดตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดเจน เป็นระเบียบ เช่น ทางเข้าอาคาร โถงนำลิฟต์หรือบันได ทางเดินหลัก ระหว่างอาคาร หน้าห้องน้ำและห้องประชุม (4) ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศกำกับไว้ด้วย และ ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นสากล โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...ป้ายบอกทางและป้ายประชาสัมพันธ์ภายในอาคารยังคงขาดความชัดเจนและ ไม่ได้มาตรฐานเทียบเท่ากับป้ายบอกทางในโรงแรมหรือสถานที่สาธารณะทั่วไป ส่งผลให้ ผู้มาใช้ บริการจากภายนอกเกิดความสับสนและหลงทางอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสังเกตป้ายบอก ทางไปยังห้องคำหมอกหลวงที่ยังไม่โดดเด่นและไม่เอื้อต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จึงควรได้รับการ ปรับปรุงให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 1 คะแนน
5. คำนวน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 1 คะแนน

#### 4.1.1.28 P28 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย

1. P28 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย หมายถึง มีการติดตั้งเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อ รักษาความปลอดภัยของผู้เข้าประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในพื้นที่จัดประชุมและพื้นที่จอดรถ
- 2) มีอุปกรณ์วิทยุสื่อสารให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้ครบทุกคน
- 3) มีหรือสามารถจัดให้มีอุปกรณ์ตรวจจับโลหะหรือวัตถุระเบิด ณ จุดทางเข้า

สถานที่จัดประชุม

- 4) มีหรือสามารถจัดให้มีอุปกรณ์ตรวจจับโลหะหรือวัตถุระเบิด ณ จุดทางเข้า

ลานจอดรถ

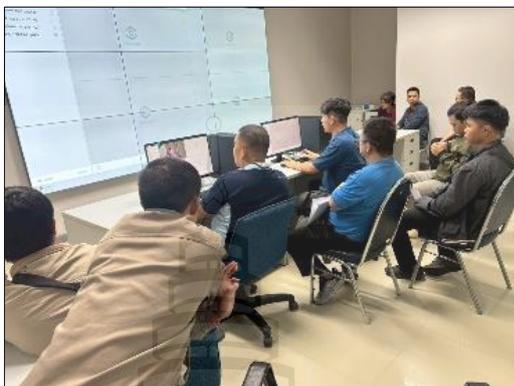
#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.42 P028 ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 6999

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมประชุม บุคลากร เจ้าหน้าที่ และทรัพย์สินของผู้เข้าร่วมประชุมและของมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการเพื่อรักษาความปลอดภัย ดังนี้ (1) การติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อเฝ้าระวังความเคลื่อนไหวตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยบันทึกหลักฐานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น การทะเลาะวิวาท การโจรกรรม หรือบุคคลต้องสงสัย เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าร่วมงานและเจ้าหน้าที่ (2) อุปกรณ์วิทยุสื่อสาร (Walkie Talkie) สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกคน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในกรณีฉุกเฉินหรือเมื่อมีเหตุผิดปกติ โดยไม่ต้องพึ่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือ ซึ่งช่วยให้การประสานงานทั้งในและนอกอาคารมีประสิทธิภาพ (3) อุปกรณ์ตรวจจับโลหะ/วัตถุระเบิด ณ จุดทางเข้าสถานที่จัดประชุม ในกรณีที่มีการจัดประชุมแต่ละประเภทที่ต้องการการเพิ่มจุดตรวจสอบบุคคลที่อาจพกพาวัตถุอันตราย เช่น อาวุธมีด ปืน หรือวัตถุระเบิด เพื่อลดความเสี่ยงจากการก่อเหตุไม่คาดคิด มหาวิทยาลัยก็สามารถจัดเพิ่มเติมให้ได้ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำนวณ 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.29 P29 พื้นที่จอดรถ

1. P29 พื้นที่จอดรถ หมายถึง พื้นที่ที่จัดไว้เพื่อให้บริการจอดรถสำหรับผู้เข้าประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีพื้นที่จอดรถที่แยกประเภทรถ (ระหว่างรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบัสหรือรถบรรทุก)

20 ตารางเมตร

ปลอดภัย

- 1) มีพื้นที่จอดรถที่แยกประเภทรถ (ระหว่างรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบัสหรือรถบรรทุก)
- 2) จำนวนรองรับ คือรถสี่ล้อ 1 คัน ต่อพื้นที่ห้องประชุมที่รองรับ การประเมินทุก
- 3) ต้องสามารถจอดรถบัสได้อย่างน้อย 1 คัน
- 4) กรณีไม่มีพื้นที่จอดรถหรือพื้นที่ไม่เพียงพอต้องสามารถหาพื้นที่อื่นรองรับได้
- 5) ทางเดินเชื่อมต่อระหว่างที่จอดรถกับห้องประชุมมีความสะอาดและ

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป หรือไม่สามารถจัดพื้นที่จอดรถให้ได้

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.43 P029 พื้นที่จอดรถ



ภาพที่ 4.44 P029 พื้นที่จอดรถสำหรับรถขนาดใหญ่

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวได้สะดวก ไม่ต้องกังวลเรื่องที่จอดรถ มีพื้นที่จอดรถแยกตามประเภทรถ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบัสหรือรถบรรทุก มีป้ายแสดงพื้นที่จอดรถสำหรับผู้เข้าประชุม มีเจ้าหน้าที่จราจร/อำนวยความสะดวก คอยดูแลการเข้า-ออกและการจอดให้เป็นระเบียบ มีทางเดินเชื่อมต่อระหว่างที่จอดรถกับห้องประชุมที่สะอาด ปลอดภัย หากกรณีที่มีที่จอดรถไม่เพียงพอยังคงมีพื้นที่อื่นที่สามารถจอดรถได้

4. คะแนน 2 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.1.30 P30 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม

1. P30 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม หมายถึง จุดจอดรถชั่วคราวสำหรับรับส่งผู้เข้าประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) อยู่ใกล้ที่จัดประชุมแต่ในกรณีที่จุดจอดรถรับส่งอยู่ไกล มีบริการรถรับส่งผู้เข้าประชุม

2) มีหลังคาปกคลุม

3) มีป้ายบอกจุดจอดรถรับส่งผู้เข้าประชุมชัดเจน

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการหรือไม่มีจุดจอดรถรับส่ง

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.45 P030 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้จัดจุดจอดรถเพื่อรับ-ส่ง ผู้เข้าประชุมผู้ที่มาส่งหรือนำรถมา สามารถจอดชั่วคราวเพื่อให้ผู้โดยสารลงหรือขึ้นรถได้อย่างปลอดภัยและสะดวก มีความรวดเร็วในการเข้าถึงสถานที่ มีการติดป้ายแสดงจุดรับส่งไว้ล่วงหน้า และในเอกสารประชาสัมพันธ์งานประชุม และมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย

4. คะแนน 2 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

4.1.1.31 P31 สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

1. P31 สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา หมายถึง มีการก่อสร้างหรือติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ที่สามารถเข้าถึงห้องประชุมได้ด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีทางลาด หรือ ลิฟท์โดยสาร หรือ ลิฟท์ราวบันได (Platform Lift) คนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงห้องประชุมได้ด้วยตนเอง

2) มีราวจับทางเดิน

3) มีหรือสามารถจัดหารถเข็น Wheel chair ให้ใช้ได้ตามต้องการ

4) มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ชัดเจน

5) มีห้องน้ำเฉพาะ

6) มีที่จอดรถเฉพาะ

หมายเหตุ ไม่สามารถใช้ห้องน้ำในห้องพักคนพิการทดแทนห้องน้ำเฉพาะคนพิการหรือ ทุพพลภาพได้

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.46 P031 ห้องน้ำเฉพาะ



ภาพที่ 4.47 P031 ลิฟท์โดยสาร

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้คำนึงถึงทุกคนมีสิทธิในการเข้าร่วมประชุมหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเสมอภาค โดยไม่ถูกจำกัดด้วยข้อจำกัดทางร่างกาย

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่าน้ำหนัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.1.32 P32 ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม

1. P32 ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม หมายถึง มีการจัดทำที่เก็บน้ำสำรองเพื่อใช้ในเวลาที่น้ำประปาไม่ไหล ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีที่เก็บน้ำสำรองที่เพียงพอและใช้งานได้จริง
  - 2) ที่เก็บน้ำสำรองถูกสุขลักษณะ
  - 3) มีเอกสารการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาประจำปี
2. เกณฑ์การประเมิน
- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาดรายการที่ 3
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาดรายการที่ 2 และ 3
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาดทั้ง 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.48 P032 สถานที่เก็บน้ำสำรอง

เนื่องจาก มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการจัดการระบบการผลิตน้ำประปาใช้เองภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความเพียงพอต่อการใช้งาน แต่ถ้าหากในกรณีฉุกเฉินที่น้ำประปาไม่ไหล มหาวิทยาลัยสามารถนำรถบรรทุกน้ำสะอาดจากที่เก็บน้ำมายังสถานที่จัดประชุมและดำเนินการเติมน้ำสะอาดเพื่อใช้เป็นน้ำสำรองได้อย่างเพียงพอ

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่านัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.2 ด้านเทคโนโลยี

##### 4.1.2.1 T01 ระบบเสียง

1. T01 ระบบเสียง หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการขยายเสียงประจำห้องประชุมที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีไมโครโฟนเพียงพอตามความต้องการ
- 2) ลำโพงขยายเสียงดังชัดเจนทั่วถึงทั้งห้อง
- 3) เครื่องขยายเสียงที่สามารถควบคุมปรับแต่งระดับและคุณภาพเสียงได้
- 4) สายสัญญาณเสียงสำหรับการนำเสนอที่ต่อผ่านคอมพิวเตอร์

##### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.49 T01 ไมโครโฟน



ภาพที่ 4.50 T01 ลำโพงขยายเสียง

ระบบเสียงภายในห้องประชุมได้รับการออกแบบและติดตั้งโดยคำนึงถึงการใช้งานจริง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (1) ไมโครโฟนที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นผู้นำเสนอผู้ดำเนินรายการ หรือผู้ร่วมประชุม ทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างต่อเนื่องและไม่ติดขัด (2) ลำโพงที่ให้เสียงขยายดัง ชัดเจน และกระจายทั่วถึงทั่วทั้งห้องประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถได้ยินเสียงพูดหรือเสียงบรรยายอย่างชัดเจนไม่ว่าจะนั่งอยู่ในตำแหน่งใด (3) เครื่องขยายเสียง ที่สามารถควบคุม ปรับแต่งระดับเสียง และคุณภาพเสียง ได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดเสียงรบกวนและเพิ่มความคมชัดของเสียง (4) สายสัญญาณเสียงที่รองรับการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์นำเสนออื่น ๆ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการนำเสนอข้อมูล ภาพ เสียง หรือวีดิทัศน์ได้อย่างครบถ้วน

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่านัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.2.2 T02 ระบบภาพ

1. T02 ระบบภาพ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฉายภาพประจำห้องประชุมที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) เครื่องฉายภาพที่ให้ภาพชัดเจนมีสีครบถ้วน
  - 2) จอรับภาพมีขนาดที่เห็นได้ทั่วถึงทั้งห้องประชุม
  - 3) มีสายสัญญาณภาพสำหรับการนำเสนอที่ต่อผ่านคอมพิวเตอร์
  - 4) มีรีโมทคอนโทรลสำหรับควบคุมเครื่องฉายภาพ
2. เกณฑ์การประเมิน
- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.51 T02 จอรับภาพ



ภาพที่ 4.52 T02 การเชื่อมต่อจอภาพ

การออกแบบระบบภาพของห้องประชุมคำมอกหลวง ได้รับการวางแผนโดยคำนึงถึงขนาดของห้อง ลักษณะการใช้งาน และความสะดวกของผู้ใช้งาน โดยเน้นความคมชัดของภาพ การมองเห็นที่ทั่วถึง และความสะดวกในการควบคุมอุปกรณ์ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญประกอบด้วย (1) เครื่องฉายภาพ (Projector) ที่ให้ภาพคมชัดและสีครบถ้วน เลือกใช้เครื่องฉายที่มีความละเอียดสูง ทำให้ภาพที่ฉายมีความคมชัด สีสันถูกต้อง และสามารถรับชมได้แม้ในสภาพแสงต่าง ๆ ภายในห้อง (2) จอรับภาพขนาดใหญ่ มองเห็นได้ทั่วถึงทั้งห้อง จอภาพถูกติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม และมีขนาดเพียงพอกับพื้นที่ของห้องประชุม ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถมองเห็นข้อมูลที่นำเสนอได้ชัดเจน ไม่ว่าจะนั่งอยู่ในตำแหน่งใดของห้อง (3) สายสัญญาณภาพที่รองรับการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์นำเสนออื่น ๆ รองรับการเชื่อมต่อผ่าน HDMI หรือ VGA เพื่อให้ผู้บรรยายสามารถนำเสนอข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความเสถียรของสัญญาณ (4) รีโมทคอนโทรล สำหรับควบคุมเครื่องฉายภาพช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการทำงานของเครื่องฉายภาพได้จากระยะไกล ไม่ว่าจะเป็นการเปิด/ปิด ปรับความสว่าง หรือเลือกแหล่งสัญญาณ ทำให้การนำเสนอเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่สะดุด

4. คะแนน 2 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.2.3 T03 จุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi

1. T03 จุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi หมายถึง มีบริการ Wi-Fi ของสถานประกอบการ ให้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีจุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi ทั้งในห้องประชุมและนอกห้องประชุม

2) สัญญาณ Wi-Fi กระจายทั่วถึงทั้งห้องประชุม

3) สัญญาณ Wi-Fi ในห้องประชุมมีความเร็วในระดับที่น่าพอใจเมื่อทำการทดสอบ

หมายเหตุ มีบริการ Wi-Fi ของสถานประกอบการหมายถึง สถานประกอบการที่ขอรับการประเมิน เป็นเจ้าของบริการ Wi-Fi นั้น

## 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

## 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.53 T02 กล้องสัญญาณ WiFi



ภาพที่ 4.54 T02 จุดกระจายสัญญาณ WiFi

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีบริการ Wi-Fi ภายในมหาวิทยาลัย โดยได้คำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงเอกสารออนไลน์ ระบบเรียนรู้

ดิจิทัล หรือการสื่อสารแบบเรียลไทม์ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีการออกแบบและติดตั้ง จุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi ที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลายและทันสมัย โดยมีรายละเอียดและองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (1) มีจุดกระจายสัญญาณ Wi-Fi ทั้งในห้องประชุมและบริเวณโดยรอบ เพื่อรองรับการใช้งานทั้งจากผู้ที่อยู่ในห้องและบริเวณใกล้เคียง (2) สัญญาณ Wi-Fi กระจายได้อย่างทั่วถึงภายในห้องประชุม ซึ่งการออกแบบคำนึงถึงโครงสร้างของห้อง เช่น ผนัง วัสดุ ปิดกัน และจำนวนผู้ใช้ เพื่อให้สัญญาณไม่เกิดจุดอับหรือจุดที่มีสัญญาณอ่อน ผู้เข้าร่วมสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้โดยไม่สะดุดในทุกจุดของห้อง (3) สัญญาณ Wi-Fi มีความเร็วและเสถียรภาพ ในระดับที่น่าพอใจจากการทดสอบความเร็วการเชื่อมต่อ พบว่าสัญญาณสามารถรองรับการใช้งานจริงได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมประชุมออนไลน์ การดาวน์โหลดเอกสาร โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...การให้บริการ Wi-Fi ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) สามารถใช้งานได้โดยทั่วไป ไม่มีปัญหาด้านการเชื่อมต่อ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวก ความเร็วและเสถียรภาพอยู่ในระดับที่รองรับการประชุม สัมมนา และการใช้งานอุปกรณ์ออนไลน์พร้อมกันได้อย่างเหมาะสม หากมีการใช้งานจำนวนมากพร้อมกันก็ยังถือว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 3 คะแนน
5. คำน้่านัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.2.4 T04 อุปกรณ์สื่อสาร

1. T04 อุปกรณ์สื่อสาร หมายถึง มีหรือจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถติดต่อประสานงาน ในการจัดประชุม อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) โทรศัพท์ภายใน
- 2) วิทยุสื่อสาร
- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมระบบอินเทอร์เน็ต

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.55 T04 วิทยุสื่อสาร

เพื่อให้การจัดกิจกรรมในห้องประชุมค้ำอกหลวง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสามารถประสานงานได้ทันเวลา การจัดหาและติดตั้ง อุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะในกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก หรือมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก อุปกรณ์สื่อสารพร้อมใช้งานตลอดเวลา ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อ สื่อสาร และประสานงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีสะดุด โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (1) โทรศัพท์ภายใน มีการติดตั้งโทรศัพท์ภายในที่เชื่อมต่อกับระบบศูนย์กลางของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก (2) วิทยุสื่อสาร สำหรับการประสานงานในสถานการณ์ที่ต้องการความรวดเร็วหรือกรณีที่ใช้โทรศัพท์อาจไม่สะดวก เช่น การควบคุมจราจรในบริเวณรอบห้องประชุมหรือการเตรียมสถานที่ วิทยุสื่อสารช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารแบบทันทีทันใด ลดความล่าช้าในการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม (3) เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมระบบอินเทอร์เน็ต ที่ติดตั้งในห้องประชุมเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของมหาวิทยาลัย พร้อมระบบอีเมล แอปพลิเคชันสื่อสาร เช่น Microsoft Teams หรือ Zoom และโปรแกรมจัดการเอกสาร ต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลจัดการเอกสาร หรือประชุมออนไลน์ได้อย่างราบรื่น

4. คະแนน 1 คະแนน
5. คำน้้าหนัก 1 คະแนน
7. ผลคุณ 1 คະแนน

### 4.1.3 ด้านบริการ

#### 4.1.3.1 Sv01 บริการรับจองล่วงหน้า

1. Sv01 บริการรับจองล่วงหน้า หมายถึง มีบริการรับจองห้องประชุม เพื่อการจัดการประชุม รายการ ดังนี้

- 1) มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานรับจองโดยตรง
- 2) มีบริการนำชมห้องประชุมก่อนตกลงจอง
- 3) มีการออกเอกสารการรับจองพร้อมระบุข้อตกลงชัดเจน
- 4) มีช่องทางรับชำระค่ามัดจำมากกว่า 1 ช่องทาง

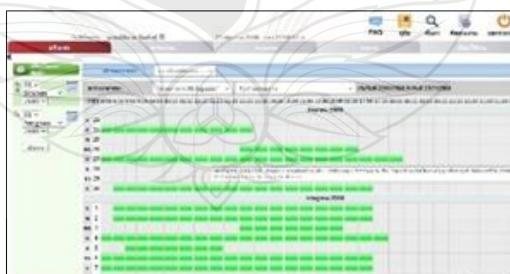
#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.56 Sv01 ระบบการจองห้องแบบออนไลน์



ภาพที่ 4.57 Sv01 ปฏิทินการใช้ห้องประชุม

ระบบการจองห้องประชุมแบบออนไลน์ (e-Office) ถูกออกแบบให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ไปจนถึงการยืนยันสิทธิ์การใช้งาน โดยมีหลักการออกแบบ เพื่อให้การประสานงาน สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ

สำคัญ ดังนี้ (1) มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานรับจองโดยตรง ที่รับผิดชอบ งานรับจองห้องประชุม โดยเฉพาะทำหน้าที่ให้ข้อมูลเบื้องต้น ประสานงานระหว่างผู้จองกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตอบคำถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ทำให้กระบวนการจองเป็นไปอย่างราบรื่นและมีอาชีพ (2) มีบริการนำชมห้องประชุมก่อนตกลงจอง เพื่อให้ผู้สนใจสามารถประเมินความเหมาะสมของสถานที่กับลักษณะของกิจกรรมก่อนตัดสินใจ เจ้าหน้าที่จะอำนวยความสะดวกในการนำชมห้องจริงพร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ในห้อง และการใช้งานต่าง ๆ (3) มีการออกเอกสารการรับจองพร้อมระบุข้อตกลงชัดเจนเมื่อตกลงจอง ผู้ใช้บริการจะได้รับเอกสารยืนยันการจองที่มีรายละเอียดครบถ้วน เช่น วัน เวลา เงื่อนไขการใช้งาน สิทธิและหน้าที่ของทั้งสองฝ่าย รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งช่วยสร้างความชัดเจนและลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน (4) การรับชำระค่าใช้จ่ายเพื่ออำนวยความสะดวกสามารถชำระค่าใช้จ่ายผ่านหลายช่องทาง เช่น การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...แม้เจ้าหน้าที่จะมีจิตบริการและช่วยเหลือได้ดี แต่ปัญหาที่พบคือขั้นตอนการจองห้องและการประสานงานยังใช้เวลานานเกินไป หากมีระบบที่รวดเร็วและเป็น One-Stop Service จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสะดวกและมั่นใจมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย6 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.3.2 Sv02 เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม

1. Sv02 เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม หมายถึง การให้ฝ่ายจัดสามารถเข้าเตรียมพื้นที่เพื่อจัดการประชุมก่อนเวลาได้ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) เข้าเตรียมพื้นที่ก่อนเริ่มประชุมได้ไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง
- 2) มีเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างการเตรียมพื้นที่
- 3) สามารถให้ทดสอบระบบแสง สีเสียง ในระหว่างการเตรียมพื้นที่ได้

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.58 Sv02 การเข้าพื้นที่เพื่อจัดเตรียม



ภาพที่ 4.59 Sv02 การตรวจสอบก่อนการจัดเตรียม

เพื่อให้การจัดการประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อนุญาตและสนับสนุนให้ฝ่ายจัดงานสามารถเข้ามาเตรียมพื้นที่ได้ตามเงื่อนไข โดยต้องมีการแจ้งล่วงหน้า ดังนี้ (1) การเข้าพื้นที่ล่วงหน้า ฝ่ายจัดสามารถเข้าเตรียมความพร้อมในห้องประชุมได้ ก่อนเวลาเริ่มประชุม (2) เจ้าหน้าที่ประสานงาน มีเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ ประจำพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานระหว่างการจัดเตรียม (3) การทดสอบระบบ สามารถดำเนินการทดสอบระบบแสง สี เสียง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการเตรียมงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการประชุมจะดำเนินไปอย่างสมบูรณ์

4. คะแนน 3 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.3.3 Sv03 บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม

1. Sv03 บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม หมายถึง หมายถึง มีวัสดุอุปกรณ์และบริการจัดทำวัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในงานประชุมที่สามารถใช้งานได้ดีและมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีบริการประดับตกแต่งห้องประชุม
- 2) มีบริการจัดทำป้ายชื่อตั้งโต๊ะ
- 3) มีบริการพานรอง
- 4) มีบริการแฟ้มคำกล่าวรายงาน
- 5) มีบริการกระดาษและเครื่องเขียน
- 6) มีบริการชุด Flip Chart ได้ตามความต้องการ

เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ
2. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.60 Sv02 บริการประดับตกแต่งห้องประชุม



ภาพที่ 4.61 Sv02 มีบริการจัดเตรียมอุปกรณ์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และบริการที่จำเป็นสำหรับการประชุมอย่างครบถ้วน สามารถใช้งานได้จริงมีคุณภาพ และพร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดและผู้เข้าร่วมประชุม ดังนี้ (1) บริการระดับตกแต่งห้องประชุม จัดตกแต่งสถานที่ให้เหมาะสมกับรูปแบบงานทั้งในแบบทางการและไม่เป็นทางการ (2) บริการจัดทำป้ายชื่อตั้งโต๊ะ เพื่อระบุชื่อผู้เข้าร่วมประชุม วิทยากร หรือผู้บริหาร ให้สะดวกต่อการดำเนินงาน (3) บริการพานรอง ใช้สำหรับเอกสารหรือของที่มีความสำคัญในพิธีการ (4) บริการเพิ่มคำกล่าว/รายงาน จัดเตรียมเพิ่มสำหรับประธานหรือผู้กล่าวรายงานอย่างเป็นระเบียบ (5) บริการกระดาษและเครื่องเขียน – รองรับความต้องการใช้งานของผู้เข้าร่วมประชุม เช่น จดบันทึกหรือทำแบบประเมิน (6) บริการชุด Flip Chart จัดเตรียมตามความต้องการ เพื่อรองรับกิจกรรมการนำเสนอหรือระดมความคิดเห็น

3. คະแนน 2 คະแนน
4. คำน้่านัก 1 คະแนน
5. ผลคุณ 2 คະแนน

#### 4.1.3.4 Sv04 บริการพัดลมไฟฟ้า

1. Sv04 บริการพัดลมไฟฟ้า หมายถึง มีพัดลมไฟฟ้าเตรียมไว้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) สามารถจัดหาพัดลมไฟฟ้าได้เพียงพอตามความต้องการ
- 2) พัดลมไฟฟ้าต้องสะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) การทำงานของพัดลมไฟฟ้าไม่เกิดเสียงก่อให้เกิดความรำคาญในการจัดประชุม

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คະแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คະแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คະแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.62 v04 พัดลมไฟฟ้า

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สามารถจัดเตรียมพัดลมไฟฟ้าเพื่อเสริมความสะอาดสบาย และระบายอากาศในห้องประชุมความพร้อมใช้งาน มีคุณภาพ และไม่รบกวนการดำเนินการประชุม ดังนี้ (1) พัดลมไฟฟ้าเพียงพอตามความต้องการ มีจำนวนเหมาะสม รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ครบถ้วน (2) พัดลมไฟฟ้าสะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (3) การทำงานของพัดลมไฟฟ้าไม่มีเสียงรบกวน มอเตอร์และใบพัดไม่ส่งเสียงดัง

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.3.5 Sv05 บริการอาหาร และเครื่องดื่ม

1. Sv05 บริการอาหาร และเครื่องดื่ม หมายถึง การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม แก่ผู้เข้าประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีบริการจัดอาหารมือหลัก

2) มีบริการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม

3) มีรายการอาหารและอาหารว่างที่หลากหลายพร้อมให้บริการทั้งแบบทั่วไป

และเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้บริโภคอาหารฮาลาล มังสวิรัต เป็นต้น ให้เลือก

4) มีรูปแบบการจัดเลี้ยงที่หลากหลายให้เลือก

5) มีน้ำดื่มสะอาดบริการ ณ สถานที่จัดประชุมตลอดเวลา

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.63 Sv05 อาหารมือหลักแบบบุฟเฟ่ต์



ภาพที่ 4.64 Sv05 อาหารมือหลักแบบข้าวกล่อง



ภาพที่ 4.65 Sv05 อาหารว่าง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างครบถ้วน เพื่อรองรับผู้เข้าร่วมประชุมอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ดังนี้ (1) มีบริการจัดเตรียมอาหารสำหรับมือหลักครบถ้วนตามช่วงเวลาประชุม (2) มีบริการจัดเตรียมอาหารว่างตามรอบการประชุม เช่น ช่วงเช้า-บ่าย (3) มีบริการจัดเตรียมอาหารทั้งแบบทั่วไปและเฉพาะกลุ่ม เช่น ฮาลาล มังสวิรัต หรือเมนูเพื่อสุขภาพ (4) มีบริการอาหารเลือกหลากหลาย เช่น บุฟเฟ่ต์ ชุดกล่อง (5) มีบริการน้ำดื่มสะอาดตลอดเวลาที่จัดประชุม

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคุณ 2 คะแนน

#### 4.1.3.6 Sv06 พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม

1. Sv06 พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม หมายถึง การจัดพนักงานเพื่อให้บริการกลุ่มประชุมโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย รายการดังนี้

- 1) มีพนักงานให้บริการประจำห้องประชุม อย่างน้อยห้องละ 1 คน
- 2) พนักงานให้บริการประจำห้องประชุมเป็นพนักงานประจำ
- 3) กรณีพนักงานไม่เพียงพอสามารถจัดหาหรือหมุนเวียนพนักงานประจำเพื่อ

ให้บริการได้โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อการประชุม

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.66 Sv06 พนักงานให้บริการประชุม



ภาพที่ 4.67 Sv06 พนักงานให้บริการกลุ่ม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถจัดเตรียม พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ประจำห้องประชุม เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมประชุมได้ตามความต้องการ โดยมีหน้าที่ช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องประชุม จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ หรือเอกสารที่จำเป็น ประสานงานกับฝ่ายจัดงาน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็ว โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...การบริการของพนักงานมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสาธารณะ อำนวยความสะดวก ให้บริการ ดูแลความเรียบร้อยของการประชุม มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ไม่มีปัญหา อินเทอร์เน็ตขัดข้องการบริการเชิงอำนวยความสะดวกคอยประสานงานระหว่างคณะผู้จัดและผู้เข้าประชุมให้คำแนะนำ เส้นทาง ห้องน้ำ หรือสถานที่สำคัญอื่น ๆ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่านัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.3.7 Sv07 พนักงานให้บริการตามจุดบริการ

1. Sv07 พนักงานให้บริการตามจุดบริการ หมายถึง การจัดพนักงานทำหน้าที่ ให้บริการตามจุดบริการ แก่ผู้เข้าประชุมซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีพนักงานบริการ ณ จุดจอดรถ รับ/ส่ง ผู้เข้าประชุม
- 2) มีพนักงานบริการในพื้นที่บริการอาหารว่างและห้องอาหาร
- 3) มีพนักงานบริการ ณ จุดขนถ่ายอุปกรณ์ของฝ่ายจัดประชุม

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.68 Sv07 พนักงานบริการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถจัดเตรียม พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ประจำห้องประชุมและจุดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมและฝ่ายจัดงานตามความต้องการเพื่อให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น พนักงานบริการ ณ จุดจอดรถ พนักงานบริการในพื้นที่อาหารว่างและห้องอาหาร พนักงานบริการ ณ จุดขนถ่ายอุปกรณ์ฝ่ายจัดประชุม

4. คะแนน 1 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 1 คะแนน

4.1.3.8 Sv08 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์

1. Sv08 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีเจ้าหน้าที่โสตฯ ประจำห้องประชุม

2) เจ้าหน้าที่โสตฯ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือ มีประสบการณ์ในติดตั้ง การใช้และการแก้ปัญหาโสตทัศนูปกรณ์ทุกประเภทที่มี

3) ในกรณีเจ้าหน้าที่โสตฯ ไม่เพียงพอ สามารถจัดหาหรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันความต้องการโดยไม่ทำให้การประชุมเสียหาย

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถจัดเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุมที่มีความเชี่ยวชาญและพร้อมรองรับทุกความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี อาจมีปัญหาหน้างาน โดยเฉพาะการประชุมออนไลน์ที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออยู่ตลอดการจัดประชุม...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 3 คะแนน

5. คำน้่านัก 1 คะแนน

6. ผลคุณ 3 คะแนน

#### 4.1.3.9 Sv09 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

1. Sv09 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หมายถึง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย

2) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิง

3) สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้พอเข้าใจ

4) ไม่เคยมีประวัติถูกร้องเรียนจากผู้เข้าประชุม

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.69 Sv09 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีความรู้และประสบการณ์ดูแลความปลอดภัยในการประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมและฝ่ายจัดงานได้รับความปลอดภัยตลอดการประชุม

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.3.10 Sv10 บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่ม

1. Sv10 บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่ม หมายถึง ท่าทางและการแสดงออกของพนักงานผู้ให้บริการกลุ่มประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีกิริยามารยาทดีน้ำเสียงและการพูดจาสุภาพ
- 2) มีอัธยาศัยไมตรีและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3) มีการแต่งเครื่องแบบเฉพาะที่มีลักษณะสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่

- 4) มีความเคารพในความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม เพศและวัย

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม

บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ช่วยสร้างความประทับใจ เพิ่มประสิทธิภาพการประชุม และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

4. คะแนน 3 คะแนน
5. คำนวณ 2 คะแนน

## 6. ผลคุณ 6 คะแนน

### 4.1.3.11 Sv11 ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม

1. Sv11 ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม หมายถึง ความรู้ที่พนักงานผู้ให้บริการกลุ่มประชุมพึงมีซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุม
- 3) ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและสาธารณภัย
- 4) ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นที่สถานประกอบการตั้งอยู่
- 5) ความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา

### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.70 Sv11 พนักงานบริการกลุ่มประชุม 1



ภาพที่ 4.71 Sv11 พนักงานบริการกลุ่มประชุม 2

พนักงานบริการกลุ่มประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความรู้ครอบคลุมทั้งด้านการบริการ การจัดประชุม ความปลอดภัย ข้อมูลท้องถิ่น และความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนา ซึ่งช่วยให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่น ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกกลุ่ม โดยความรู้หลัก ดังนี้ (1) พนักงานเข้าใจวิธีให้บริการอย่างสุภาพ ถูกต้อง

ต่อผู้เข้าร่วมประชุม (2) มีความรู้เรื่องขั้นตอนและรูปแบบการจัดประชุม (3) เข้าใจขั้นตอนความปลอดภัยและการจัดการเหตุฉุกเฉิน (4) พนักงานมีข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่โดยรอบ สภาพแวดล้อม และจุดบริการสำคัญ (5) มีเข้าใจและเคารพความหลากหลายของผู้เข้าร่วมประชุม

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำนวณ 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

4.1.3.12 Sv12 ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม

1. Sv12 ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม หมายถึง ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) พนักงานบริการกลุ่มประชุมส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา

2) มีนโยบายในการรับสมัครพนักงานบริการกลุ่มประชุมที่มีทักษะภาษาต่างประเทศ

3) มีการจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่พนักงานบริการกลุ่มประชุมเป็นประจำ

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.72 Sv12 ทักษะภาษาต่างประเทศ 1



ภาพที่ 4.73 Sv12 ทักษะภาษาต่างประเทศ 2

บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ หากผู้จัดประชุมมีความต้องการ พนักงานบริการกลุ่มประชุมที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สามารถจัดหาได้ โดย ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมต่างชาติ ทำให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่นและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าร่วมทุกกลุ่ม

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่าหนัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.3.13 Sv13 การจัดการบุคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม

1. Sv13 การจัดการบุคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม หมายถึง มาตรการในการพัฒนา และรักษาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีนโยบายการคัดเลือกพนักงานที่เน้นคุณภาพการให้บริการ
- 2) มีการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่พนักงานเป็นประจำ
- 3) มีการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 4) มีการมอบรางวัลหรือยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทุกปี
- 5) มีคำชมเชยจากผู้รับบริการหลายครั้ง

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.74 Sv13 การอบรมพัฒนาพนักงาน



ภาพที่ 4.75 Sv13 พนักงานมีความพร้อม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อบรมพัฒนาพนักงาน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งการอบรมและการประเมินผล ทำให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพ

4. คะแนน 2 คะแนน

5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.3.14 Sv14 ระบบสวัสดิการพนักงาน

1. Sv14 ระบบสวัสดิการพนักงาน หมายถึง มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้พนักงาน ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) ได้ค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมาย

2) ทำประกันสังคมให้พนักงานทุกคน

3) มีวันหยุดตามที่กฎหมายกำหนด

4) มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

3. รายละเอียดห้องประชุม

ภาพที่ 4.76 Sv14 การจัดสวัสดิการ



4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

3. รายละเอียดห้องประชุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานและห้องประชุมโดยผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการมีมาตรฐาน ครบถ้วน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำนวณ 2 คะแนน

6. ผลคูณ 4 คะแนน

4.1.3.16 Sv16 แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

1. Sv16 แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย หมายถึง มีการกำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัยไว้อย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

2) มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟพร้อมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3) มีฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้นตามกฎหมายกำหนด

4) มีการกำหนดจุดรวมพล

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.78 Sv16 การฝึกซ้อมดับเพลิง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการจัดการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำ เพื่อสร้างความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากร

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
6. ผลคูณ 4 คะแนน

#### 4.1.3.17 Sv17 บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ

1. Sv17 บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ หมายถึง การให้ความร่วมมือของสถานประกอบการ ให้กับฝ่ายจัดประชุมในกรณีที่ฝ่ายจัดประชุมร้องขอให้มีการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษ ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) สามารถเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เข้ามาสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษเป็นการเฉพาะได้

2) สามารถจัดเตรียมพื้นที่ให้สะดวกต่อการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษได้

3) สามารถเพิ่มอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยให้แก่ แขกพิเศษได้ (เช่น กล้องวงจรปิด อุปกรณ์ตรวจจับโลหะ ฯลฯ)

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.79 Sv17 สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสามารถจัดมาตรการเสริมความปลอดภัยสำหรับแขกพิเศษได้อย่างเหมาะสมและครบวงจร เช่น สามารถจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยแก่แขกพิเศษโดยเฉพาะ สามารถปรับพื้นที่หรือจัดจุดบริการให้สะดวกต่อการรักษาความปลอดภัย เช่น ทางเข้าออก จุดตรวจสอบ และพื้นที่รอบห้องประชุม สามารถติดตั้งหรือจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติม เช่น กล้องวงจรปิด เครื่องตรวจจับโลหะ และอุปกรณ์ความปลอดภัยอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

4. คะแนน 2 คะแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.3.18 Sv18 การจัดการความสะอาดและขยะ

1. Sv18 การจัดการความสะอาดและขยะ หมายถึง มีการทำความสะอาดและจัดการขยะซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีพนักงานทำความสะอาดพื้นที่การประชุมก่อนเริ่มประชุมทุกวัน
- 2) มีพนักงานทำความสะอาดทันทีที่กรณีเกิดสิ่งสกปรกในสถานที่ประชุม
- 3) มีถังขยะที่เพียงพอ
- 4) มีการคัดแยกและจัดเก็บขยะอย่างเป็นสัดส่วนไม่รบกวนสิ่งแวดล้อม
- 5) มีการทำความสะอาดใหญ่ประจำปี

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการขึ้นไป

#### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.80 Sv18 พนักงานทำความสะอาด



ภาพที่ 4.81 Sv18 การคัดแยกขยะ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมุ่งเน้นการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมตามนโยบาย Zero Waste ทำให้การประชุมดำเนินไปในสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำน้่าน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.4 ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน

##### 4.1.4.1 St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

1. St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานประกอบการมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความเป็นปัจจุบัน หรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทนและการจัดการขยะและของเสียเป็นต้น

- 1) มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
- 2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- 3) มีการเผยแพร่ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมให้ทราบ โดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและ

ภายนอกองค์กร

##### 2. เกณฑ์การประเมิน

- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
- 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
- 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
- 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

##### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.82 St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 4.83 St01 เผยแพร่นโยบาย

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยคณะกรรมการ MFU Zero Waste ได้จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เรื่องการลดและคัดแยกขยะตามหลักการ ZERO WASTE ให้กับพนักงานภายใต้โครงการรณรงค์การจัดการขยะในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ภายใต้แนวคิดการจัดการขยะเหลือศูนย์ (ZERO WASTE) โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569) ฉบับทบทวน พ.ศ. 2567 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กล่าวว่า

“...การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดการขยะอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีถังแยกขยะตามประเภทเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการลดปริมาณขยะที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาความสะอาดของพื้นที่ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

4. คะแนน 3 คะแนน
5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน
6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.4.2 St02 การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

1. St02 การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานประกอบการนำแนวนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามแผนซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- 1) มีผลงาน ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ
  - 2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ
  - 3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ
2. เกณฑ์การประเมิน
- 1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ
  - 2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ
  - 3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ
  - 4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ
3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.84 St02 ผลงาน



ภาพที่ 4.85 St02 รายงานผลงาน

UI GreenMetric World University Rankings ประกาศผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมระดับโลก ประจำปี 2022 โดยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้รับการจัดอันดับให้อยู่อันดับที่ 119 ของโลก จากมหาวิทยาลัยทั้งหมด 1,050 แห่ง

4. คะแนน 2 คะแนน
5. คำนวณ 1 คะแนน
6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.4.3 St03 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

1. St03 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หมายถึง สถานประกอบการมีการดำเนินการในเรื่องนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ที่มีความเป็นปัจจุบันหรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบันซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีการกำหนดนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

3) มีการเผยแพร่ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

## 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

## 3. รายละเอียดห้องประชุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพอนามัยของพนักงานทุกคน จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีความเป็นปัจจุบันและเหมาะสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ชัดเจน ระบุถึงหลักการและแนวทางในการป้องกันอันตราย ดูแลสุขภาพ และจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย (2) นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้รับการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัย หรือการประชุมพนักงาน

4. คะแนน 3 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 3 คะแนน

### 4.1.4.4 St04 การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

1. St04 การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หมายถึง สถานประกอบการ นำแนวนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน มาสู่การปฏิบัติซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีผลงาน ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ

2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ

3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ

## 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้กำหนดแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัย เช่น แผนซ้อมอพยพกรณีฉุกเฉิน การตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย การประเมินความเสี่ยงในสถานที่ทำงาน และการจัดอบรมพนักงาน แผนดังกล่าวมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

4. คะแนน 2 คะแนน

5. คำน้ำหนัก 1 คะแนน

6. ผลคูณ 2 คะแนน

#### 4.1.4.5 St05 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1. St05 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สถานประกอบการมีการดำเนินการในเรื่องนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความเป็นปัจจุบัน หรือยังคงใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน เช่น การให้โอกาสคนในชุมชนเข้าทำงานการซื้อสินค้าหรือบริการจากชุมชน เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

2) มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3) มีการเผยแพร่นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

#### 2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

### 3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.86 St05 การเผยแพร่นโยบาย

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและขับเคลื่อนงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สอดรับกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย “มหาวิทยาลัยชั้นนำของอาเซียนที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มุ่งมั่นพัฒนาเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและอนาคตที่ยั่งยืน” ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และมีส่วนบริหารงานวิจัย สถาบันวิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นผู้ขับเคลื่อนหลักเพื่อขับเคลื่อนงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและอนาคตที่ยั่งยืน

4. คะแนน 3 คะแนน

5. คำนวณ 1 คะแนน

6. ผลคูณ 3 คะแนน

#### 4.1.4.6 St06 การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1. St06 การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สถานประกอบการนำแนวนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาสู่การปฏิบัติซึ่งประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1) มีผลงาน ภาพถ่าย หรือหลักฐานแสดงการปฏิบัติการ

2) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ

3) มีรายงานการติดตามผลหลังการปฏิบัติ

2. เกณฑ์การประเมิน

1) 3 คะแนน หมายถึง มีครบถ้วนสมบูรณ์ทุกรายการ

2) 2 คะแนน หมายถึง ขาด 1 รายการ

3) 1 คะแนน หมายถึง ขาด 2 รายการ

4) 0 คะแนน หมายถึง ขาด 3 รายการ

3. รายละเอียดห้องประชุม



ภาพที่ 4.87 St06 ผลงานต่อสังคม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ร่วมมือกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในการดำเนินการ โดยนำกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ การแปรรูปอาหารการออกแบบโลโก้และบรรจุภัณฑ์ การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวโดยดึงเอาจุดเด่นของแต่ละสถานที่มานำเสนอให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้นและถ่ายทอดองค์ความรู้ในการขายสินค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้เส้นทางท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความหลากหลาย น่าสนใจ และเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

4. คະแนน 2 คະแนน
5. ค่าน้ำหนัก 1 คະแนน
6. ผลคูณ 2 คະแนน

สรุปการประเมินตนเอง

1. ด้านกายภาพ (Physical Component - P)

การประเมินจากสภาพของห้องประชุม และบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศและระบบความปลอดภัย

ตารางที่ 4.1 การประเมินตนเองด้านกายภาพ (Physical Component – P)

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
P01 ภายในห้องประชุม	2	2	4
P02 ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง	2	2	4
P03 โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม	2	2	4
P04 องค์กรประกอบประจำห้องประชุม	3	1	3
P05 สายไฟและอุปกรณ์ในห้องประชุม	2	2	4
P06 ระบบไฟฟ้าสำรอง	2	2	4
P07 เตารับไฟฟ้า	1	1	1
P08 แสงสว่างในห้องประชุม	2	1	2
P09 ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม	2	1	2
P10 ระบบปรับอากาศ	2	2	4
P11 ระบบระบายอากาศ	2	1	2
P12 ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม	3	2	6
P13 พื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักผ่อน	3	1	3
P14 พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม	2	1	2
P15 พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2	1	2
P16 พื้นที่บริการอาหารมือหลัก	2	1	2
P17 ห้องน้ำ	2	2	4
P18 ห้องประชุมย่อย	2	1	2
P19 ห้องสำหรับผู้จัดงาน	2	1	2
P20 ห้องรับรอง	3	1	3
P21 ห้องแต่งตัว	2	1	2
P22 ห้องรับฝากของ	2	1	2
P23 ห้องประกอบพิธีทางศาสนา	2	1	2
P24 ห้องปฐมพยาบาล	1	1	1
P25 พื้นที่สูบบุหรี่	1	1	1
P26 ป้ายประชาสัมพันธ์	1	1	1
P27 ป้ายบอกทาง	1	1	1
P28 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	2	2	4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
P29 พื้นที่จอดรถ	2	1	2
P30 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม	2	1	2
P31 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา	2	2	4
P32 ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม	2	1	2
<b>รวมคะแนนด้านกายภาพ</b>			<b>84</b>

จากการประเมินห้องประชุมห้องคำมอกหลวง ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในด้านกายภาพ ที่บ่งบอกถึงความพร้อมของสภาพห้องประชุม และบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม ซึ่งมีคะแนนค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณได้ 84 คะแนน จากคะแนนเต็มค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณ 126 คะแนน จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าวมีค่าร้อยละ 67 ซึ่งมีค่าเกินครึ่งของคะแนนเต็ม ดังนั้น ด้านกายภาพของห้องประชุมคำมอกหลวงมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความพร้อมของสภาพห้องประชุม และบริเวณพื้นที่โดยรอบเป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุมเกินครึ่งของคะแนนเต็ม

## 2. ด้านเทคโนโลยี (Technology Component – T)

ตารางที่ 4.2 การประเมินจากอุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
T01 ระบบเสียง	2	2	4
T02 ระบบภาพ	2	2	4
T03 จุดกระจายสัญญาณ WiFi	3	1	3
T04 อุปกรณ์สื่อสาร	1	1	1
<b>รวมคะแนนด้านเทคโนโลยี</b>			<b>12</b>

จากการประเมินห้องประชุมห้องคำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในด้านเทคโนโลยีที่บ่งบอกถึงความพร้อมของอุปกรณ์และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ตที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม ซึ่งมีคะแนนค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณได้ 12 คะแนน จากคะแนนเต็มค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณ 18 คะแนน จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าวมีค่า

ร้อยละ 67 ซึ่งมีค่าเกินครึ่งของคะแนนเต็ม ดังนั้น ด้านเทคโนโลยีของห้องประชุมคำมอกหลวง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความพร้อมของอุปกรณ์และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสาร และอินเทอร์เน็ต ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุมเกินครึ่งของคะแนนเต็ม

### 3. ด้านบริการ (Service Component – Sv)

**ตารางที่ 4.3** การประเมินจากการจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
Sv01 บริการรับจองล่วงหน้า	2	1	2
Sv02 เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม	3	1	3
Sv03 บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม	2	1	2
Sv04 บริการพัดลมไฟฟ้า	2	1	2
Sv05 บริการอาหาร และเครื่องดื่ม	2	1	2
Sv06 พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม	2	2	4
Sv07 พนักงานให้บริการตามจุดบริการ	1	1	1
Sv08 เจ้าหน้าที่ใส่ชุดทัศนูปกรณ์	3	1	3
Sv09 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	2	1	2
Sv10 บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มประชุม	3	2	6
Sv11 ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม	2	1	2
Sv12 ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของ พนักงานบริการกลุ่มประชุม	2	2	4
Sv13 การจัดการบุคคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม	2	2	4
Sv14 ระบบสวัสดิการพนักงาน	3	1	3
Sv15 การร้องเรียนและการประเมินผลการบริการ	2	2	4
Sv16 ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย	2	2	4
Sv17 บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ	2	1	2
Sv18 การจัดการความสะอาดและขยะ	2	1	2
<b>รวมคะแนนด้านบริการ</b>		<b>52</b>	

จากการประเมินห้องประชุมห้องคำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในด้านบริการ ที่บ่งบอกถึงความพร้อมการจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบ

การจัดการที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม ซึ่งมีคะแนนค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณได้ 52 คะแนน จากคะแนนเต็มค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณ 72 คะแนน จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าวมีค่าร้อยละ 72 ซึ่งมีค่าเท่ากับคะแนนเต็ม ดังนั้น ด้านบริการของห้องประชุมคำมอกหลวงมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความพร้อมของการจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุมเกินครึ่งของคะแนนเต็ม

#### 4. ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainability Component – St)

**ตารางที่ 4.4** การประเมินจากการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	3	1	3
St02 การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม	2	1	2
St03 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	3	1	3
St04 การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	2	1	2
St05 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3	1	3
St06 การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	2	1	2
<b>รวมคะแนนด้านการจัดการอย่างยั่งยืน</b>		<b>15</b>	
<b>รวมคะแนนทั้งหมด</b>		<b>163</b>	

จากการประเมินห้องประชุมห้องคำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในด้านการจัดการอย่างยั่งยืน ที่บ่งบอกถึงความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุม ซึ่งมีคะแนนค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณได้ 15 คะแนน จากคะแนนเต็มค่าน้ำหนักที่รวมผลคูณ 18 คะแนน จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าวมีค่าร้อยละ 83 ซึ่งมีค่าเกินครึ่งของคะแนนเต็ม ดังนั้น ด้านการจัดการอย่างยั่งยืนของห้องประชุมคำมอกหลวงมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความพร้อมของการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการประชุมเกินครึ่งของคะแนนเต็ม

สรุป จากการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการใช้การประเมินตนเองของการประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทสถานที่ห้องประชุม) พบว่า จากเกณฑ์คะแนนการประเมินตามมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) (ราชการ/เอกชน จำนวน 44 ตัวชี้วัด) ร้อยละ 100 หรือคะแนนเต็ม 180 คะแนน เกณฑ์

ผ่านมาตรฐาน ร้อยละ 80 หรือ 144 คะแนน ผลการประเมินห้องประชุมคำมอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้คะแนนทั้ง 4 ด้าน รวมเป็น 163 คะแนน จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าว มีค่าร้อยละ 91 ซึ่งมีค่าเกินครึ่งของคะแนนเต็ม และสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (144 คะแนน) ซึ่งสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) ที่ได้กำหนดไว้

สรุป จากการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ตามองค์ประกอบในการบริหารจัดการห้องประชุม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการให้บริการ พบว่า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความพร้อมและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการสถานที่ โดยเฉพาะการจัดห้องประชุมที่รองรับได้หลากหลายขนาด ตั้งแต่ 100-1,200 คน อีกทั้งสามารถจัดการงานด่วนหรืองานแทรกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานแบบรวมศูนย์และการประสานความร่วมมือของบุคลากร บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีจิตบริการ โดยได้รับการอบรมพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง (2) ด้านมาตรฐาน พบว่า เป้าหมายหลักในมุมมองของผู้ให้บริการ คือการยกระดับการบริหารจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย สภาพโดยรวมของสถานที่ได้รับการประเมินว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ถึงดีมากและมีความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองผู้ใช้บริการที่ระบุว่า สภาพห้องโดยรวมมีความโดดเด่น เมื่อเทียบกับสถานที่ภายนอก (3) ด้านการจัดการห้องประชุม พบว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการ การทำงานแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยช่วยให้การบริหารจัดการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และตอบสนองได้รวดเร็ว ทาให้ห้องประชุมสามารถจัดรูปแบบได้หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้สะท้อนถึงข้อจำกัดและข้อเสนอแนะหลายประการที่จำเป็นต่อการพัฒนา (4) ด้านราคา พบว่า มีความแตกต่างในมุมมองระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมุ่งเน้นที่ความยืดหยุ่นของโครงสร้างราคา ในขณะที่ผู้ใช้บริการมุ่งเน้นความโปร่งใส ความคล่องตัวในการอนุมัติ และความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ มุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า นโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามองค์ประกอบของหน่วยงานที่ใช้บริการ เช่น การจัดงานภายใน หรือกรณีที่มีมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วม โครงสร้างราคาแบ่งออกเป็น 3 อัตราหลัก (ภายนอก ภายนอกรวมภายใน และภายใน)

#### 4.1.5 ผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในมุมมองของ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

##### 4.1.5.1 ด้านการให้บริการ

ในมุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความพร้อมและยืดหยุ่นในการบริหารจัดการสถานที่เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการจัดห้องประชุมที่สามารถรองรับงานได้หลากหลายรูปแบบและขนาด ตั้งแต่ไม่เกิน 100 คน จนถึง 1,200 คน และสามารถจัดการกับงานด่วนงานแทรกได้ดี เนื่องจากมีการทำงานแบบรวมศูนย์และความร่วมมือกัน บุคลากรภายใน

มหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือและให้บริการอย่างเต็มที่ โดยมีผู้ประสานงานหลักของงานและเจ้าหน้าที่ โสตทัศนูปกรณ์ประจำการ เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานและ แก้ไขปัญหา อีกทั้งบุคลากรยังมีจิตบริการ และการบริการสำหรับแขกพิเศษ ถ้าหากผู้จัดประชุมมีความต้องการให้แจ้งล่วงหน้ามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการให้ได้ และมีการติดตามข้อมูล การให้บริการ และมีการอบรมพัฒนาทักษะต่างประเทศและทักษะด้านอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยยังมีจุดเด่นในการสนับสนุนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ล่ามภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ ให้บริการหลายประการ ได้แก่ (1) สถานที่และอุปกรณ์ ห้องประชุมควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกและ อุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อรองรับการประชุม อบรม สัมมนา ปัญหาที่พบ ได้แก่ เสียงสะท้อน อุปกรณ์ชาร์จ แอร์ไม่เย็น หรือหลังคารั่ว ซึ่งมหาวิทยาลัยมีแผนรองรับเหตุฉุกเฉินและซ่อมบำรุง (2) ค่าใช้จ่ายในการใช้งาน สถานที่ควรได้รับการใช้งานอย่างคุ้มค่า ไม่ใช่ใช้งานเพียงครั้งเดียวแล้วทิ้งไว้ หากห้องไม่ได้รับการใช้งานบ่อย ต้องหาสาเหตุ (3) การเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง เข้าถึงห้องยังค่อนข้างยากและมีที่จอดรถไม่เพียงพอโดยเฉพาะเมื่อมีกิจกรรมอื่นซ้อนทับ ควรมีป้าย บอกรoadที่ชัดเจนและใช้เทคโนโลยีช่วย สำหรับบอกแผนที่ พื้นที่รองรับด้านหน้าห้องสำหรับ ลงทะเบียนและจัดเบรกมีจำกัดและคับแคบ (4) ห้องน้ำ ห้องน้ำต้องเข้าถึงง่าย สะอาด มีอุปกรณ์ ครบถ้วน และแม่บ้านต้องเตรียมพร้อมทำความสะอาดตลอดเวลาที่มีจำนวนเพียงพอ แต่การดูแลเรื่อง ชำระ (ทึชชู่) ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (5) เฟอร์นิเจอร์ ครุภัณฑ์ควรเคลื่อนย้ายและปรับรูปแบบได้ ตามความต้องการ แต่ปัจจุบันโต๊ะเก้าอี้เริ่มเก่าและชำรุดจากการใช้งานหนักและเคลื่อนย้ายบ่อยครั้ง อุปกรณ์บางอย่าง เช่น แผ่นติดโปสเตอร์สำหรับประชุมวิชาการ ก็มีไม่เพียงพอ (6) ระบบไฟยังไม่ สามารถควบคุมทั้งหมดจากห้องควบคุมได้ เต้ารับไฟฟ้าไม่เพียงพอ และไม่มีระบบสำรองไฟภายใน ห้อง ระบบระบายอากาศไม่ดีเนื่องจากไม่มีหน้าต่าง (7) การจัดการบุคลากรแม้บุคลากรมีจิตบริการ แต่ทักษะภาษาต่างประเทศโดยรวมยังขาดการพัฒนา ควรมีการพัฒนาทักษะด้านภาษาและ วัฒนธรรมเพื่อรองรับความเป็นนานาชาติ (8) ระบบการจอง การจองห้องมีระบบที่ชัดเจนและมีผู้ดูแล แต่สำหรับหน่วยงานภายนอกต้องประสานงานผ่านหน่วยงานภายใน ควรมีเกณฑ์พื้นฐานในการรับ จองและคัดกรองความต้องการเบื้องต้น (9) อาหารและเครื่องดื่ม ยังไม่มีพื้นที่รองรับการรับประทานอาหารหรือเบรกโดยเฉพาะ มักจะมีการจ้างผู้ให้บริการภายนอก เนื่องจาก เรือนรินน้ำ (หน่วยงานจัด เลี้ยงของมหาวิทยาลัย) ไม่สามารถรองรับได้ทั้งหมด หรือบริการไม่เป็นที่ประทับใจ (10) นโยบาย Zero Waste มหาวิทยาลัยมีนโยบายแยกขยะและลดปริมาณขยะ เช่น งดใช้แก้วและขวดพลาสติก แต่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของผู้เข้าร่วมประชุม ควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสร้างความ ร่วมมือจากผู้ใช้งาน (11) ระบบร้องเรียนและประเมินผลมีในบางงาน แต่สำหรับงานใหญ่ไม่มี

แบบฟอร์มที่ชัดเจน ควรสร้างแบบฟอร์มประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อเก็บข้อเสนอแนะ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“... ผู้ดูแลห้องประชุมในมุมมองของการให้บริการที่ควรจะเริ่มต้นจากการพัฒนา และการรักษาควบคู่กันไปจะช่วยให้องค์กรพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ด้านสถานที่นั้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...มหาวิทยาลัยมีความพร้อมด้านสถานที่และด้านการให้บริการ การจัดงานได้หลากหลายรูปแบบและขนาดของพื้นที่จัดงาน โดยสามารถจัดการกับงานด่วน งานแทรกได้ดี เนื่องจากมีการทำงานแบบรวมศูนย์ทำให้สอดคล้องกันกับทราให้บริการ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การให้บริการจัดห้องประชุมบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและให้บริการอย่างเต็มที่บุคลากรยังมีจิตบริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีการติดตามข้อมูลการให้บริการ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...บุคลิกภาพพนักงานบริการ มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ในด้านบริการ การเข้าใจวัฒนธรรม และเสริมสร้างด้านทักษะ รวมถึงการพิจารณาเครื่องแต่งกาย (ชุดยูนิฟอร์ม) ให้เหมาะสมและโดดเด่น แต่ไม่เกินเด่นกว่าผู้ร่วมประชุม..”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การบริการแขกพิเศษ หากผู้จัดประชุมมีความต้องการให้แจ้งล่วงหน้า มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการให้ได้ (ในกรณีที่แขกสำคัญ เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือบุคคลสำคัญ)...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการถือได้ว่ามีผลต่อผู้ใช้บริการห้องประชุม และเป็นตัวกำหนดทิศทางการยกระดับสถานที่จัดงานประชุมในระดับไมซ์ประเทศไทยได้ ห้องประชุมค้ำอกหลวงที่ใช้ในการประชุมและอบรมต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นได้จากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ จึงเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการยกระดับสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์

(MICE) ดังนี้ (1) ควรระบุได้อย่างชัดเจนว่าใครคือผู้ให้บริการหลัก เนื่องจากระบบการจัดการมีการแยกส่วนงานรับผิดชอบทำให้ขาด One-Stop Service ที่จะดูแลการจัดงานอย่างครบวงจร ซึ่งแตกต่างจากการใช้บริการโรงแรมที่มีผู้ดูแลสถานที่โดยเฉพาะ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแบ่งแยกส่วนงาน อาทิ ศูนย์บริการวิชาการ ดูแลในส่วนของการจัดการประชุม ส่วนอาคารสถานที่ ดูแลการจัดสถานที่ สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ ดูแลการจัดอาหารและเครื่องดื่ม (2) การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี แต่ปัญหาหน้างานยังคงเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะในการประชุมออนไลน์ ซึ่งต้องอาศัยการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่และต้องมีการวางแผนเตรียมการล่วงหน้า (3) การจองผ่านระบบห้องผ่านระบบ E-Office ถือว่าสะดวกและดี แต่ก็ยังคงประสบปัญหาขั้นตอนการอนุมัติ ใช้เวลานานกว่าจะได้รับการอนุมัติ โดยต้องผ่านหลายหน่วยงาน (4) พนักงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสาธารณะที่พร้อมบริการ แต่อย่างไรก็ตามควรมีการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ปัญหาการขาดระบบ One-Stop Service ผู้ใช้งานไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าใครเป็นผู้ให้บริการหลัก เนื่องจากเป็นการแยกส่วนงานรับผิดชอบ โดยมีหน่วยงานเกี่ยวข้องหลายส่วน ได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการดูแลการประชุม, ส่วนอาคารสถานที่ดูแลตัวอาคาร, และสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ดูแลการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้ขาดบริการแบบครบวงจร ซึ่งแตกต่างอย่างชัดเจนจากการใช้บริการโรงแรม..”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช5 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ขั้นตอนการจองและการอนุมัติที่ล่าช้า การจองห้องผ่านระบบ E-Office ถือว่าสะดวก แต่อย่างไรก็ตามขั้นตอนการอนุมัติ ใช้เวลานาน เนื่องจากต้องผ่านหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานทรัพย์สิน และผู้ช่วยอธิการบดีฯ ทำให้ผู้ใช้งานขาดความชัดเจนว่าใครคือผู้มีอำนาจตัดสินใจที่แท้จริง...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขญ4 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี อาจปัญหาหน้างาน โดยเฉพาะการประชุมออนไลน์ที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออยู่ตลอดการจัดประชุม...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขญ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การบริการของพนักงานมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสาธารณะ อำนวยความสะดวก ให้บริการ ดูแลความเรียบร้อยของการประชุม มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ไม่มีปัญหา อินเทอร์เน็ตขัดข้องการบริการเชิงอำนวยความสะดวกคอยประสานงานระหว่างคณะผู้จัดและผู้เข้า ประชุมให้คำแนะนำ เส้นทาง ห้องน้ำ หรือสถานที่สำคัญอื่น ๆ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...แม้เจ้าหน้าที่จะมีจิตบริการและช่วยเหลือได้ดี แต่ปัญหาที่พบคือขั้นตอนการจอง ห้องและการประสานงานยังใช้เวลานานเกินไป หากมีระบบที่รวดเร็วและเป็น One-Stop Service จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสะดวกและมั่นใจมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขญ6 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

สรุป ด้านการให้บริการ พบว่า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความพร้อมและความยืดหยุ่น ในการบริหารจัดการสถานที่ โดยเฉพาะการจัดห้องประชุมที่รองรับได้หลากหลายขนาด ตั้งแต่ 100– 1,200 คน อีกทั้งสามารถจัดการงานด่วนหรืองานแทรกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงาน แบบบูรณาการและการประสานความร่วมมือของบุคลากร บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมี จิตบริการ โดยได้รับการอบรมพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนบุคลากรเฉพาะด้าน อาทิ ล่ามภาษาอังกฤษและภาษาจีน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดที่ควรได้รับการพัฒนา ดังนี้ (1) ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ยังคงมีปัญหาเสียงสะท้อนภายในห้อง อุปกรณ์ชำรุด เครื่องปรับอากาศไม่เย็นในกรณีที่มีผู้ประชุมจำนวนมาก (2) ความคุ้มค่าในการใช้งานห้องบางส่วน ไม่ได้ถูกใช้งานบ่อย ควรมีการประเมินสาเหตุและเพิ่มการใช้ประโยชน์ (3) การเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางค่อนข้างยาก ที่จอดรถไม่เพียงพอ และพื้นที่ด้านหน้าห้องมีจำกัด (4) ห้องน้ำควรมีมาตรฐานการดูแลความสะอาดและอุปกรณ์ที่ครบถ้วนมากขึ้น (5) เพอร์นิเจอร์และ ครุภัณฑ์บางส่วนเก่าและชำรุด (6) เตารับไฟฟ้าไม่เพียงพอ ไม่มีระบบไฟสำรอง (7) บุคลากรไม่มีจิต บริการ แต่ยังคงขาดทักษะด้านภาษาและความเข้าใจวัฒนธรรมนานาชาติ (8) ระบบการจองกับการ ประสานงานของหน่วยงานภายนอกยังคงมีความยุ่งยาก ควรมีเกณฑ์พื้นฐานการประสานงานให้ ชัดเจน (9) อาหารและเครื่องดื่มยังคงบริการไม่เพียงพอและต้องพึ่งพาผู้ให้บริการภายนอก (10) นโยบาย Zero Waste ยังขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้บริการ (11) ระบบร้องเรียนและประเมินผลยังคงขาดแบบฟอร์มที่เป็นระบบและครอบคลุมสำหรับงานขนาดใหญ่

#### 4.1.5.2 ด้านมาตรฐาน

ในมุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า เป้าหมายคือเพื่อยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุม ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยเฉพาะห้องคำมอกหลวง ให้สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ (MICE)

ประเทศไทย ซึ่งหากหน่วยงานต้องการได้มาตรฐานนี้ ก็จะมีการตรวจสอบมาตรฐานข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการห้องประชุมค้ำมอกหลวง ได้แก่ (1) ความพร้อมของสถานที่ โดยรวมถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากและมีความพร้อมค่อนข้างสูง มีมาตรฐานที่ดีทั้งในด้านสถานที่ที่รับประทานอาหาร การบริการ ห้องน้ำ อุปกรณ์ในห้อง และเครื่องเสียง (2) อุปกรณ์และความทันสมัย หากให้เป็นไปตามมาตรฐานควรพิจารณามาตรฐานห้องประชุมระดับสากลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประชาสัมพันธ์หน้าห้องประชุม เช่น iPad mini หรือจอ LED แทนกระดาษ ปัจจุบันระบบภาพยังคงเป็นโปรเจคเตอร์แบบเก่า ซึ่งดูไม่ทันสมัยเท่าจอ LCD ขนาดใหญ่ ควรลงทุนในจอ LED ขนาดใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้ควบคุมง่าย ไม่ได้รับผลกระทบจากสภาพแสง ประหยัดค่าใช้จ่าย และแก้ปัญหาคราบสกปรกบนจอ (3) สภาพห้องและการบำรุงรักษา สภาพความพร้อมของห้องต้องดี เช่น ปัญหาเรื่องเสียงสะท้อน และควรมีการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายจากการใช้งานที่ไม่เหมาะสม พนักห้องแม้จะสวยงาม แต่ผู้ใช้งานมักติดกระดาษ ทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งยังไม่มีการควบคุมที่เข้มงวด โต๊ะเก้าอี้เก่าและชำรุดเนื่องจากการใช้งานหนักและเคลื่อนย้ายบ่อย (4) การเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนและใช้เทคโนโลยีช่วยห้องน้ำต้องเข้าถึงง่าย สะอาด มีอุปกรณ์ครบถ้วน และมีแม่บ้านที่พร้อมปฏิบัติงานอยู่ตลอด พื้นที่รองรับสำหรับผู้พิการ เช่น ทางลาด เส้น นำทางสำหรับผู้ที่ไม่เห็น พื้นสำหรับรถเข็น ควรมีพร้อมแต่ปัจจุบันบางพื้นที่ยังไม่เป็น Universal Design ทำให้ผู้ใช้ Wheelchair หรือคนตาบอดยังเดินทางลำบาก (5) ระบบสาธารณูปโภค สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้าสำรอง ระบบปรับอากาศ และระบบประกันภัย (กรณีไฟไหม้) ควรพร้อมใช้งาน ปัจจุบันเต้ารับไฟฟ้ายังไม่เพียงพอ ระบบปรับอากาศแม้จะปรับได้ภายในห้อง แต่บางทีก็เย็นเกินไปหรือควบคุมโหดภายในได้ยาก ระบบระบายอากาศไม่ดีเนื่องจากไม่มีหน้าต่าง และไม่มีการสำรองไฟภายในห้อง (6) ระบบป้องกันอัคคีภัย ควรมีบันไดหนีไฟ ไฟฉุกเฉิน ตู้ดับเพลิง และมีการซ้อมแผน แต่ยังไม่เคยมีการทดสอบระบบจริง ควรจัดทำสื่อชี้แจงเส้นทางหนีไฟและจุดรวมพลให้ชัดเจน (7) พื้นที่บริการอื่น ๆ พื้นที่ต้อนรับและลงทะเบียนมีขนาดเล็ก พื้นที่จัดเลี้ยงหรือเบรกยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะงานที่มีคนจำนวนมาก ห้องประชุมย่อยมีไม่เพียงพอ และไม่มีห้องที่สามารถปรับฟังก์ชันกันห้องใหญ่เป็นห้องย่อยได้โดยเสียงไม่ลอดผ่าน (8) พื้นที่ปลอดแอลกอฮอล์ มหาวิทยาลัยไม่มีพื้นที่สำหรับงานเลี้ยงที่ต้องการดื่มแอลกอฮอล์ ทำให้งานเลี้ยงมักต้องไปจัดที่โรงแรมแทน ซึ่งทำให้งานไม่ครบวงจรตามมาตรฐาน MICE (9) นโยบาย Zero Waste การจัดงานจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย Zero Waste เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดประชุมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Event) เช่น ตั้งเป้าหมายคาร์บอนเป็นศูนย์ หรือมีกิจกรรมชดเชยคาร์บอน โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและสมบูรณ์แบบรวมถึงสถานที่ ที่มี  
ความพร้อมสำหรับการประชุม สัมมนา...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...มีมาตรฐานดีบุคลากรที่พร้อม อุปกรณ์เครื่องเสียงพร้อม เช่น อุปกรณ์ประจำห้อง  
โพรเจคเตอร์ ศูนย์บริการวิชา เป็นผู้จัดการดูแล เครื่องปรับอากาศ ระบบไฟฟ้าส่วนอาคารสถานที่  
เป็นผู้ดูแล อุปกรณ์เกี่ยวกับไอที ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดูแล เป็นต้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...พื้นที่ต้อนรับและลงทะเบียนยังเล็กเกินไป หากมีการจัดงานที่มีผู้เข้าร่วมจำนวน  
มากจะเกิดความแออัดและล่าช้า การปรับปรุงพื้นที่ตรงนี้จะช่วยให้การจัดงานเป็นระบบและสร้าง  
ความประทับใจตั้งแต่แรก...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ระบบอค์คีย์มีอุปกรณ์ครบ เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน และป้ายบอกทาง แต่ยังไม่  
เคยมีการซ้อมอพยพจริง ทำให้บุคลากรและผู้เข้าร่วมประชุมไม่คุ้นเคยกับขั้นตอน หากจัดซ้อมอย่าง  
น้อยปีละครั้งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยได้...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมีแนวคิด Zero Waste และ Green  
Event แต่ยังเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น เช่น การลดใช้ขวดพลาสติกและการแยกขยะ หากมีการวาง  
ระบบอย่างจริงจัง เช่น จุดคัดแยกขยะในทุกโซน หรือใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ จะช่วยให้ห้องประชุม  
สามารถเข้าสู่มาตรฐานสากลได้เร็วขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า มาตรฐานของห้องประชุมคำมอกหลวงสามารถแบ่งได้เป็น  
สองส่วนหลัก คือ มาตรฐานทางกายภาพ และมาตรฐานด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี  
โดยสภาพห้องโดยรวมถูกจัดว่าโดดเด่นมาก เมื่อเทียบกับการใช้บริการจากภายนอก มีความกว้างและ  
เพดานสูงกว่าห้องอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง และสามารถบรรจุผู้เข้าร่วมประชุมได้ประมาณ 100 คน หากจัด  
เก้าอี้อย่างเดียว พนักห้องเก็บเสียงได้ดีในระดับหนึ่งและสวยงามอย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานได้ชี้ให้เห็นถึง  
ข้อบกพร่องด้านมาตรฐานอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการยกระดับสู่  
มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ  
ดังนี้ (1) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (Accessibility) ซึ่งห้องประชุมคำมอกหลวงยังขาดแคลน

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เนื่องจาก ไม่มีทางลาดชั้นตลอดทาง ทำให้ผู้พิการที่ใช้รถเข็นหรือผู้พิการทางสายตาขึ้นลงลำบาก (2) ระบบภาพและเสียงโดยรวมถือว่าดี แต่ระบบภาพยังคงมีปัญหาเนื่องจากจอมีขนาดเล็กทำให้ผู้เข้าประชุมที่นั่งจำนวนมากต้องเงยหน้าขึ้นซึ่งก่อให้เกิดความเมื่อยล้าข้อเสอแนะเร่งด่วนคือควรพิจารณาติดตั้งจอที่ใหญ่ขึ้นหรือเพิ่มเติมจอภาพ (3) เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น โดยเฉพาะเมื่อมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยส่งผลกระทบต่อความสะดวกสบายและบรรยากาศในการประชุม (4) แสงสว่างบางครั้งยังมีแสงที่ไม่ส่องสว่างมากเท่าไรทำให้รู้สึกง่วงนอน ซึ่งคาดว่าสามารถปรับแสงได้เพื่อให้เหมาะสมสำหรับห้องประชุม (5) ห้องน้ำสะอาดมีความพร้อมต่อการใช้งาน และมีจำนวนเพียงพอ แต่ในส่วนของห้องน้ำคนพิการประตุมีความเปิดยากหากมีการแก้ไขก็สามารถเหมาะสมแก่การใช้ของผู้พิการ (6) ระบบป้องกันอัคคีภัย มี Smoke Detector ครอบคลุมทั่วห้อง บริเวณหน้าห้องใกล้ประตูมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ทำให้ผู้เข้าประชุมรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ด้านการเข้าถึงห้องประชุมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการยังคงขาดแคลน ส่วนมากจะเป็นบันไดตลอด คนพิการที่นั่งรถเข็นและผู้พิการทางสายตายังคงขึ้นลงลำบาก...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ระบบเสียงถือว่าอยู่ในระดับที่ดี ได้ยินชัดเจนเสียงใกล้เคียงกับเสียงจริงของผู้พูดไม่ผิดเพี้ยน ไม่ว่าจะนั่งตำแหน่งใดในห้องก็ได้ยินเสียง มีการควบคุมเสียงเพื่อปรับสมดุลความดังและโทนเสียงได้ดี แต่ถ้าหากใช้ไมโครโฟนแบบไร้สายอาจจะพบปัญหาเสียงขาดหาย แต่ก็มีมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ดี โดยส่วนตัวจะชอบไมโครโฟนแบบมีสายมากกว่าเพราะคิดว่ามีความเสถียรมากกว่าแบบไร้สาย...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ห้องน้ำมีความพร้อมต่อการใช้งาน มีจำนวนที่เพียงพอ สุขภัณฑ์เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ อ่างล้างมือ พร้อมมีสบู่ล้างมือและกระดาษชำระ อากาศถ่ายเทได้ดี แต่ในส่วนของห้องน้ำคนพิการประตุมีความเปิดยากหากมีการแก้ไขก็สามารถเหมาะสมแก่การใช้ของผู้พิการ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย4 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...มีระบบ Smoke Detector ครอบคลุมทั่วห้อง หน้าห้องใกล้ประตูมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ทำให้ผู้เข้าประชุมรู้สึก ปลอดภัยและมั่นใจลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บและการสูญเสียเมื่อเกิดเหตุจริงไฟทางออกฉุกเฉิน (Exit Light) ติดตั้งชัดเจน มองเห็นได้แม้ไฟดับ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น เมื่อผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนมาก ปัญหาที่พบและส่งผลต่อความสะดวกสบายและบรรยากาศในการประชุม...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย5 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

สรุป ด้านมาตรฐาน พบว่า เป้าหมายหลักในมุมมองของผู้ให้บริการ คือการยกระดับการบริหารจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ (MICE) ประเทศไทย สภาพโดยรวมของสถานที่ได้รับการประเมินว่าอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากและมีความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองผู้ให้บริการที่ระบุว่า สภาพห้องโดยรวมมีความโดดเด่น เมื่อเทียบกับสถานที่ภายนอก โดยมีความกว้างเพดานสูง และสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ประมาณ 100 คน ผนังห้องเก็บเสียงได้ดีในระดับหนึ่งและมีความสวยงาม อย่างไรก็ตามการตรวจสอบมาตรฐานพบข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในหลายด้านที่จำเป็นต้องพิจารณาเพื่อการยกระดับ ทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) อุปกรณ์และความทันสมัย ในมุมมองผู้ให้บริการ ควรพิจารณามาตรฐานระดับสากลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้ iPad mini หรือจอ LED แทนกระดานในการประชาสัมพันธ์หน้าห้อง ระบบภาพปัจจุบันยังคงเป็นโปรเจคเตอร์แบบเก่าซึ่งดูไม่ทันสมัย ในขณะที่ผู้ให้บริการสะท้อนปัญหาว่าจอมีขนาดเล็ก ทำให้ผู้เข้าประชุมที่นั่งจำนวนมากต้องเงยหน้าซึ่งก่อให้เกิดความเมื่อยล้า จึงมีข้อเสนอแนะเร่งด่วนให้ติดตั้งจอ LED ขนาดใหญ่ หรือเพิ่มเติมจอภาพด้านระบบเสียง ผู้ใช้บริการประเมินว่าอยู่ในระดับที่ดี ได้ยินชัดเจน แต่พบปัญหาเสียงขาดหายบ้างเมื่อใช้ไมโครโฟนแบบไร้สาย (2) การเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นอุปสรรค คือการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เนื่องจากพื้นที่ส่วนมากเป็นบันไดและไม่มีทางลาดชันตลอดทาง ทำให้ผู้พิการที่ใช้รถเข็นหรือผู้พิการทางสายตาขึ้นลงลำบาก ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองผู้ให้บริการที่ระบุว่าบางพื้นที่ยังไม่เป็น Universal Design สำหรับห้องน้ำผู้บริการระบุว่าสะอาด มีความพร้อม และมีจำนวนเพียงพอ แต่ประตูห้องน้ำคนพิการมีความเปิดยาก (3) ระบบสาธารณูปโภคและสภาพห้อง ผู้ให้บริการระบุว่าระบบสาธารณูปโภคควรมีความพร้อมใช้งาน แต่ปัจจุบันพบว่าเต้ารับไฟฟ้ายังไม่เพียงพอ ระบบระบายอากาศควรมีการบริหารจัดการให้ดี เนื่องจากห้องประชุมไม่มีหน้าต่างและไม่มีระบบสำรองไฟภายในห้อง ด้านระบบปรับอากาศ ผู้ใช้บริการมักประสบปัญหาเครื่องไม่ค่อยเย็น โดยเฉพาะเมื่อมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ส่วนผู้บริการระบุว่าบางครั้งก็เย็นเกินไปหรือควบคุมโหดได้ยาก นอกจากนี้ แสงสว่างบางครั้งยังไม่เพียงพอ ทำให้รู้สึกง่วงนอน (4) การบำรุงรักษา ผู้ให้บริการได้เห็นถึงปัญหาโต๊ะเก้าอี้เก่าและชำรุด เนื่องจากการใช้งานหนักและเคลื่อนย้ายบ่อย และผนังห้องที่สวยงามมักเกิดความเสียหายจากการที่ผู้ใช้งานติดกระดาน โดยยังไม่มีมาตรการควบคุมที่เข้มงวด รวมถึงปัญหาเรื่องเสียงสะท้อนภายในห้อง (5) ระบบป้องกันอัคคีภัย ในมุมมองผู้ให้บริการ ระบบป้องกันอัคคีภัยมีความพร้อม โดยมี Smoke Detector

ครอบคลุมทั่วห้อง และมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้นบริเวณหน้าห้อง ทำให้ผู้เข้าประชุมรู้สึกปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการระบุว่าแม้จะมีอุปกรณ์ครบ แต่ยังไม่เคยมีการทดสอบระบบหรือซ้อมอพยพจริง จึงควรจัดซ้อมอย่างน้อยปีละครั้ง และจัดทำสื่อชี้แจงเส้นทางหนีไฟให้ชัดเจน (6) พื้นที่บริการและนโยบายตามมาตรฐาน MICE เพื่อให้ได้มาตรฐาน MICE ผู้ให้บริการระบุว่าต้องมีการปรับปรุงพื้นที่บริการอื่น ๆ เนื่องจากพื้นที่ต้อนรับและลงทะเบียนมีขนาดเล็ก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความแออัด รวมถึงพื้นที่จัดเลี้ยงหรือเบรก และห้องประชุมย่อยยังมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้ นโยบายของมหาวิทยาลัยที่เป็นพื้นที่ปลอดแอลกอฮอล์ ทำให้งานเลี้ยงที่ต้องการดื่มแอลกอฮอล์มักต้องไปจัดที่โรงแรม ส่งผลให้งานไม่ครบวงจรตามมาตรฐาน MICE (7) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดงานจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย Zero Waste เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แม้มหาวิทยาลัยจะมีแนวคิด Green Event แต่ยังเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น จึงควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดประชุมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีการวางระบบอย่างจริงจัง เช่น การตั้งเป้าหมายคาร์บอนเป็นศูนย์ หรือมีกิจกรรมชดเชยคาร์บอน

#### 4.1.5.3 ด้านการจัดการห้องประชุม

ในมุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า การทำงานแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้งานร่วมกันอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและเป็นอย่างดี ส่งผลให้การจัดการห้องประชุมคำมอกหลวงมีความยืดหยุ่นและพร้อมให้บริการหลากหลายรูปแบบ เป็นห้องประชุมอเนกประสงค์ที่สามารถจัดรูปแบบได้หลากหลาย เช่น Classroom, ตัว U, ตัว I การขอใช้ห้องใช้ระบบ E-office ของมหาวิทยาลัยสำหรับคนภายใน ส่วนคนภายนอกต้องติดต่อผ่านคนใน หน่วยงานศูนย์บริการวิชาการเป็นผู้ดูแลหลัก โดยมีผู้รับเรื่องและประสานงานในการอนุมัติห้อง สำนักงานทรัพย์สินและรายได้จะเป็นผู้บริหารจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย อาทิ ค่าเช่า ค่าบริการ ทั้งหมดสำหรับคนภายนอก ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีแผนปรับปรุงอาคารทุก 5 ปี พร้อมงบประมาณสนับสนุน ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการห้องประชุมคำมอกหลวง ได้แก่ (1) ขนาดห้องประชุม/พื้นที่ต้อนรับ/พื้นที่ลงทะเบียนของห้องประชุมคำมอกหลวงมีขนาดไม่ใหญ่ รองรับผู้เข้าอบรม 300 คน แต่ค่อนข้างแน่น หากเกิน 200 คนก็เริ่มไม่สะดวก และหากต้องการจัดงานใหญ่ (300-500 คน สำหรับ MICE) อาจมีข้อจำกัดด้านขนาดเหมาะสำหรับผู้เข้าร่วมไม่เกิน 150 คน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัด (2) สภาพและอุปกรณ์ ผู้ดูแลมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการควรเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาและแก้ไขปัญหา อุปกรณ์ควรพร้อมใช้งานและไม่ชำรุด ปัญหาที่พบคือจอภาพมี 2 ผัง ทำให้คนนั่งหน้ามองเห็นไม่สะดวก ต้องแก้ไขโดยใช้โทรทัศน์เสริม โต๊ะเก้าอี้เก่าและชำรุดจากการใช้งานหนักและเคลื่อนย้ายบ่อย อุปกรณ์บางอย่าง เช่น Flip chart ต้องแจ้งขอ ไม่มีประจำห้อง (3) การบำรุงรักษา ควรมีการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายจากการใช้งานที่ไม่เหมาะสม และควรมีการเช็คอุปกรณ์เป็นระยะ (4) บุคลากร ควรมีผู้ประสานงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน พนักงานรักษาความปลอดภัย

ต้องทราบตารางการใช้งานห้องประชุมเพื่อช่วยเหลือในการจัดจรรยา เปิด-ปิดห้อง และให้ข้อมูลเบื้องต้น แม่บ้านดูแลความสะอาดของห้องประชุมและห้องน้ำตลอดเวลา (5) ระบบสาธารณูปโภค ระบบไฟมีหลายระบบ ไม่สามารถควบคุมทั้งหมดจากห้องควบคุมได้ ไม่มีระบบสำรองไฟภายในห้อง และเต้ารับไฟฟ้าไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงระบบไฟให้ควบคุมจากห้องควบคุมได้ทั้งหมดเพิ่มเต้ารับไฟฟ้า และพิจารณาระบบสำรองไฟภายในอาคาร ให้บริการ Wi-Fi ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) สามารถใช้งานได้โดยทั่วไป (6) ระบบปรับอากาศ สามารถปรับได้ภายในห้อง แต่ผู้ใช้งานบางคนรู้สึกว้าวุ่นเกินไป และไม่สามารถปรับระดับความเย็นได้ละเอียด ควรมีการตรวจสอบอุณหภูมิแบบ Real time เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น (7) การระบายอากาศ ไม่มีหน้าต่าง มีเพียงประตู ทำให้การระบายอากาศไม่ดี อาจมีกลิ่นอับจากเก้าอี้ผ้าได้ควรติดตั้งระบบระบายอากาศที่ดีขึ้น หรือพิจารณาเก้าอี้ที่ไม่ดูดซับกลิ่นอับ (8) พื้นที่บริการอาหาร ไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับอาหารมือหลักหรืออาหารว่าง ซึ่งเป็นปัญหาหลัก โดยเฉพาะงานที่มีห้องอบรม ห้องประชุม และบุรุษจัดแสดงนิทรรศการพร้อมกัน ควรจัดสร้างหรือจัดสรรพื้นที่เฉพาะสำหรับรับประทานอาหารและเบรก โดยคำนึงถึงสุขอนามัยและความสะดวกสบาย และมหาวิทยาลัยกำหนดให้พื้นที่ทั้งหมดเป็น เขตปลอดบุหรี่ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาและต้องการรักษาสุขภาพที่ดีของนักศึกษา บุคลากร และผู้มาติดต่อ จึงไม่มีการจัดพื้นที่ สูบบุหรี่โดยเฉพาะ (9) การจัดการขยะ มหาวิทยาลัยมีนโยบาย Zero Waste และมีการรณรงค์เรื่องการแยกขยะและลดการใช้พลาสติก มีถังขยะแยกประเภท และมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การทำงานแบบรวมศูนย์ มหาวิทยาลัยมีพร้อมในสถานที่ปฏิบัติงานและการให้บริการการจัดการควบคุมการทำงานของ งานด่วนหรืองานแทรกที่ดีของการทำงานแบบรวมศูนย์เพื่อให้การทำงานร่วมกันอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างดี...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การจัดการห้องประชุมถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการพัฒนาซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพของสถานที่จัดประชุมและสัมมนาได้อย่างเหมาะสม ควรให้ความสำคัญกับการใช้สถานที่อย่างคุ้มค่า โดยไม่ปล่อยทิ้งไว้นานเกินไปรวมถึงการตรวจสอบและค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ความเสียหายของอุปกรณ์ หรือปัญหาจากการใช้งานบ่อยครั้ง เพื่อสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำในอนาคต...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...มหาวิทยาลัยกำหนดให้พื้นที่ทั้งหมดเป็น เขตปลอดบุหรี่ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาและต้องการรักษาสุขภาพที่ดีของนักศึกษา บุคลากร และผู้มาติดต่อ จึงไม่มีการจัดพื้นที่สูบบุหรี่โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม หากมีการร้องขอหรือมีความจำเป็น อาจพิจารณาจัดพื้นที่สูบบุหรี่ชั่วคราวหรือบริเวณที่หลบมุม เพื่อไม่ให้กระทบต่อสภาพลักษณะและบรรยากาศโดยรวมของมหาวิทยาลัย..”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...พื้นที่ต้อนรับ/ลงทะเบียน ยังมีขนาดเล็กและคับแคบกรณีที่จัดงาน Full Scale ซึ่งมีทั้งบูธแสดงสินค้าและพื้นที่เบรกพร้อมกัน ทำให้เกิดความแออัดและไม่สะดวกต่อการใช้งาน พื้นที่จัดนิทรรศการขนาดย่อมสามารถจัดได้แต่ค่อนข้างแออัด อีกทั้งไม่มีเครื่องปรับอากาศบริเวณโถงด้านหน้า ส่งผลให้ต้องใช้พัดลมอุตสาหกรรมช่วยปรับอากาศให้เย็น ไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับจัดวางอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำเป็นต้องหาพื้นที่ว่างบริเวณอื่นแทน และยังขาดโต๊ะสำหรับยืนหรือนั่งรับประทานโดยเฉพาะ แต่ก็สามารถบริหารจัดการได้ความเหมาะสมโดยคำนึงถึงคุณภาพของการทำงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การให้บริการ Wi-Fi ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) สามารถใช้งานได้โดยทั่วไป ไม่มีปัญหาด้านการเชื่อมต่อ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวก ความเร็วและเสถียรภาพอยู่ในระดับที่รองรับการประชุม สัมมนา และการใช้งานอุปกรณ์ออนไลน์พร้อมกันได้อย่างเหมาะสม หากมีการใช้งานจำนวนมากพร้อมกันก็ยิ่งถือว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านการจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ถ้าหากมีการปรับปรุงพื้นที่ให้มีความพร้อมต่อการยกระดับเป็นสถานที่จัดการประชุมสามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่เพิ่มเติมซึ่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงยังมีห้องประชุมหลายแห่ง รวมถึง อาคารใหม่ ณ สำนักวิชาแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลศูนย์แพทย์ฯ ซึ่งมีความโดดเด่นด้านความสวยงามและทัศนียภาพอันงดงาม ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้งาน แต่ก็ยังพบปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการห้องประชุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้ (1) ความรับผิดชอบในการจัดการภายในห้องประชุม ผู้ให้บริการห้องประชุมที่เป็นบุคลากรภายใน ต้องรับภาระในการจัดการงานด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง เนื่องจากขาดการบริการแบบครบวงจร One-Stop Service ที่จะดูแลการจัดงานอย่างครบวงจร (2) ผู้ใช้งานรู้สึกว่าจะไม่มีความชัดเจนว่าใครที่มีอำนาจอนุมัติจริงๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่

ต้องการ ขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่าย (3) ป้ายบอกทาง/ประชาสัมพันธ์ ยังคงขาดความชัดเจนไม่เหมือนป้ายบอกทางที่เห็นในโรงแรม ทำให้คนภายนอกหลงทางบ่อยครั้งเพราะสังเกตป้ายบอกทางห้อยคำหมอกหลวงยังคงยากต่อผู้ใช้บริการ (4) การจัดการบุคลากรสนับสนุนยังไม่มีพนักงานบริการเฉพาะจุดมีเพียงแม่บ้านและเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์เท่านั้น (5) จากนโยบายเรื่องของการเป็นพื้นที่ราชการและเขตปลอดบุหรี่ภายในมหาวิทยาลัย จึงทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (6) การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมมีการจัดการขยะ/สิ่งแวดล้อมโดยมีถังแยกขยะ และมหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...จัดการภายในห้องประชุม ผู้ใช้บริการห้องประชุมที่เป็นบุคลากรภายใน ต้องรับภาระในการจัดการงานด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการขาด One-Stop Service ที่จะดูแลการจัดงานอย่างครบวงจร ซึ่งแตกต่างจากการใช้บริการโรงแรมที่มีผู้ดูแลสถานที่โดยเฉพาะ..”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขณ6 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ในมุมมองของผู้ใช้บริการ กระบวนการขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับผู้มีอำนาจตัดสินใจที่แท้จริง ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนและลดทอนความเชื่อมั่นต่อขั้นตอนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ยิ่งสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดและความไม่คล่องตัวของระบบอย่างชัดเจน...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขณ3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ป้ายบอกทางและป้ายประชาสัมพันธ์ภายในอาคารยังคงขาดความชัดเจนและไม่ได้มาตรฐานเทียบเท่ากับป้ายบอกทางในโรงแรมหรือสถานที่สาธารณะทั่วไป ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการจากภายนอกเกิดความสับสนและหลงทางอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสังเกตป้ายบอกทางไปยังห้องคำหมอกหลวงที่ยังไม่โดดเด่นและไม่เอื้อต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จึงควรได้รับการปรับปรุงให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขณ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดการขยะอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีถังแยกขยะตามประเภทเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการลดปริมาณขยะที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาความสะอาดของพื้นที่ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขณ1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การใช้ห้องประชุมในมหาวิทยาลัยโดยรวมถือว่ามีความเหมาะสม แต่ยังขาด One-Stop Service ที่ช่วยประสานงานด้านเทคนิคและการจัดเตรียมสถานที่ หากมีเจ้าหน้าที่ดูแลครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ จะช่วยลดภาระของผู้ใช้บริการและทำให้งานราบรื่นมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

สรุป ด้านการจัดการห้องประชุม พบว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการ การทำงานแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยช่วยให้การบริหารจัดการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และตอบสนองได้รวดเร็ว ทำให้ห้องประชุมสามารถจัดรูปแบบได้หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้สะท้อนถึงข้อจำกัดและข้อเสนอแนะหลายประการที่จำเป็นต่อการพัฒนา โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้ (1) กระบวนการและการให้บริการ ในมุมมองของผู้ให้บริการ การขอใช้ห้องสำหรับบุคลากรภายในใช้ระบบ E-office โดยมีศูนย์บริการวิชาการเป็นผู้ดูแลหลัก และสำนักงานทรัพย์สินและรายได้บริหารจัดการค่าใช้จ่ายสำหรับบุคคลภายนอก ในมุมมองของผู้ใช้บริการชี้ให้เห็นช่องว่างสำคัญในการให้บริการ โดยเฉพาะการขาดการบริการแบบครบวงจร (One-Stop Service) ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรภายในต้องรับภาระในการจัดการงานด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากการใช้บริการโรงแรม นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังรู้สึกว่าการขออนุมัติ โดยเฉพาะการขอยกเว้นค่าใช้จ่าย ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับผู้มีอำนาจตัดสินใจที่แท้จริง (2) บุคลากรและป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการเสนอว่าควรมีผู้ประสานงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน และพนักงานรักษาความปลอดภัยควรทราบตารางการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวก ขณะที่ผู้ใช้บริการระบุว่า ปัจจุบันยังไม่มีพนักงานบริการเฉพาะจุด มีเพียงแม่บ้านและเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์เท่านั้น ประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้บริการเน้นย้ำคือ ป้ายบอกทางและป้ายประชาสัมพันธ์ยังขาดความชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการจากภายนอกมักเกิดความสับสนและหลงทาง (3) ด้านพื้นที่ทั้งสองมุมมองสอดคล้องกันว่าพื้นที่ต้อนรับและลงทะเบียนมีขนาดเล็กและคับแคบ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดงานเต็มรูปแบบพร้อมบูธแสดงสินค้าและพื้นที่เบรก จะทำให้เกิดความแออัด ขนาดห้องประชุมแม้รองรับได้สูงสุด 300 คน แต่จะค่อนข้างแน่น และเหมาะสำหรับผู้เข้าร่วมไม่เกิน 150 คน ปัญหาหลักที่ผู้ให้บริการระบุคือ การไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับบริการอาหารมื้อหลักหรืออาหารว่าง และบริเวณโถงด้านหน้าไม่มีเครื่องปรับอากาศ นอกจากนี้ การที่ห้องไม่มีหน้าต่างทำให้การระบายอากาศไม่ดีและอาจมีกลิ่นอับจากเก้าอี้ผ้า (4) อุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการระบุถึงปัญหาอุปกรณ์ชำรุด เช่น โต๊ะเก้าอี้เก่าจากการใช้งานหนัก และจอภาพมี 2 ผัง ทำให้คนนั่งหน้ามองไม่สะดวก ด้านระบบสาธารณูปโภคพบว่า เต้ารับไฟฟ้าไม่เพียงพอ ระบบไฟไม่สามารถควบคุมทั้งหมดจากห้องควบคุมได้ และไม่มีระบบสำรองไฟภายในห้อง ส่วนระบบปรับอากาศแม้จะปรับได้ แต่ผู้ใช้บางคนรู้สึกว่าหนาวเกินไปและปรับระดับได้ไม่ละเอียด อย่างไรก็ตาม ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)

สามารถใช้งานได้ดีโดยทั่วไป (5) ด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รับประทานตรงกันว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และนโยบาย Zero Waste โดยมีการจัดการขยะและจัดเตรียมถังขยะแยกประเภทไว้ นอกจากนี้ พื้นที่มหาวิทยาลัยเป็นเขตปลอดบุหรี่ จึงไม่มีการจัดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่โดยเฉพาะ

#### 4.1.5.4 ด้านราคา

ในมุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า นโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนตามองค์ประกอบของหน่วยงานที่มาใช้บริการ เช่น หากมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเป็นการจัดงานภายใน นอกจากนี้ สำหรับหน่วยงานราชการสามารถพิจารณาให้ส่วนลดที่ไม่เก็บค่าใช้จ่ายได้ หากเป็นการจัดเพื่อประโยชน์ของจังหวัด โครงสร้างราคาแบ่งเป็น 3 อัตรา (ภายนอก ภายนอกรวมภายใน ภายใน) และแบ่งเป็นแบบเต็มวัน/ครึ่งวัน ซึ่งถือว่าสมเหตุสมผล โครงการที่มีรายได้จะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมตามระเบียบ 100% (ในอัตราภายใน) ไม่สามารถขอเว้นได้ ส่วนโครงการที่ไม่มีรายได้สามารถยื่นขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายได้ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ ประจำห้อง ได้ถูกคิดเหมาจ่ายรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายแล้ว ประเด็นที่ต้องพิจารณาและพัฒนาเพิ่มเติมด้านราคา ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริงเพื่อกำหนดราคาที่ชัดเจน โปร่งใส และไม่ซ้ำซ้อนยังคงเป็นประเด็นที่ต้องพิจารณา (2) ความชัดเจนของราคา อัตราค่าบริการยังไม่เป็นที่ รับประทานโดยทั่วไป และยังมีมองดูยาก ควรมีกกลไกการคิดราคาที่ชัดเจนตามลักษณะงาน และมีเรทราคา ที่ชัดเจน (เช่น เกรดนี้เท่าไร บวกค่าอาหารเท่าไร) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถประมาณการค่าใช้จ่ายได้เอง (3) แพ้คเกจ ควรมีการจัดทำแพ็คเกจที่ชัดเจน ซึ่งอาจรวมค่าอาหารหรือบริการเสริมอื่น ๆ รวมเข้าไป ด้วย และควรครอบคลุมค่าใช้จ่ายในวันเตรียมงานด้วย โดยมีผลศึกษาจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...นโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนตามลักษณะและ องค์ประกอบของหน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการได้ เช่น กรณีมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมภายใน อาจมี การปรับราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมหาวิทยาลัยมีราคามาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่สามารถ พิจารณาปรับลดได้ตามประเภทของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ สำหรับหน่วยงานราชการ หากมีหนังสือ ขอความอนุเคราะห์เพื่อประโยชน์ในระดับจังหวัด อาจได้รับการสนับสนุนให้ใช้สถานที่โดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญที่ยังต้องพิจารณาเพิ่มเติม คือ การวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริง เพื่อกำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กช3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ด้านราคาการกำหนดราคามี 3 อัตราหลัก ได้แก่ (1) หน่วยงานภายนอก (2) หน่วยงานภายนอกรวมมหาวิทยาลัย 3)มหาวิทยาลัย โดยสามารถเลือกแบบ เต็มวัน หรือ ครึ่งวัน ซึ่งถือว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน การบังคับใช้ระเบียบ สำหรับโครงการที่มีรายได้ ต้องชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ 100% ในอัตราภายในที่กำหนด ไม่สามารถขอยกเว้นได้ แต่สำหรับโครงการที่ไม่มีรายได้สามารถยื่นขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายได้ตามกฎของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการกำหนดโครงสร้างด้านราคานี้ช่วยให้การบริหารจัดการมีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถรองรับความหลากหลายของโครงการทั้งที่มีรายได้และไม่มีรายได้ได้อย่างเหมาะสม...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ควรมีกลไกการคิดราคาที่ชัดเจนตามลักษณะงาน เช่น งานอีเวนต์ขนาดใหญ่ การประชุมสัมมนา ห้องย่อยสำหรับ session ห้องรับรองวิทยากร หรือห้องสำหรับนักข่าว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนและประมาณค่าใช้จ่ายได้ล่วงหน้า นอกจากนี้ ควรกำหนดเรทราคาอย่างชัดเจน เช่น ค่าห้องแต่ละเกรด ค่าอาหาร เป็นต้น ซึ่งสามารถจัดเป็นแพ็คเกจรวมกันได้อย่างสะดวกและเหมาะสม “จริง ๆ ของเรามีจุดแข็งอยู่ เพราะเรื่องของอาหารเราสามารถทำเองและจัดแพ็คเกจรวมกันได้” ...

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ด้านราคา สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่บริหารจัดการทรัพย์สินทั้งหมดของมหาวิทยาลัย โดยที่ผ่านมามีปัญหาที่เกิดขึ้นถือว่าน้อยมาก เนื่องจากนโยบายของมหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้ใช้เป็นผู้ดูแลจัดการทรัพย์สินเอง ทำให้ความขัดข้องหรือความเสียหายเกิดขึ้นไม่บ่อย ในส่วนของการกำหนดราคา สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้เป็นผู้กำหนดอัตราค่าบริการและดำเนินการเรียกเก็บเงินตามปกติ อย่างไรก็ตามกรณีที่มีการขอความอนุเคราะห์สำหรับโครงการพิเศษหรือกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ การอนุมัติการยกเว้นค่าบริการขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของอธิการบดี...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กข1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การกำหนดราคาที่ผ่านมามีความยืดหยุ่น แต่สิ่งที่ยังขาดคือการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว หากมหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาระบบเผยแพร่ข้อมูลราคาออนไลน์ที่โปร่งใส จะช่วยลดข้อสงสัยและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการได้...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ กญ3 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านราคามหาวิทยาลัยมิได้มุ่งเน้นเฉพาะระดับราคา ค่าเช่าเพียงอย่างเดียว แต่มีแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการกำหนดและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ ให้มีความแตกต่างและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยไม่ยึดติดเพียงการกำหนดราคาในเชิงปริมาณ แต่คำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้บริการจะได้รับควบคู่กันไปด้วย แต่ความซับซ้อนของขั้นตอนการอนุมัติค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้บริการ ดังนี้ (1) ในกรณีที่มีการจ่ายค่าใช้จ่าย แต่ปัญหาด้านการจัดการค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้งานพบคือความซับซ้อนและความล่าช้าในขั้นตอนการอนุมัติ (2) ควรมีการนำเสนอในการจัดทำชุดบริการ (แพ็คเกจ) โดยแบ่งตามระดับงบประมาณอย่างชัดเจน โดยมีเป้าหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถ เลือกใช้บริการตามงบประมาณที่มี ซึ่งจะช่วยให้การนำเสนอขายและการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“...ในกรณีที่มีการจ่ายค่าใช้จ่าย พบว่าปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้งานประสบ คือ ความซับซ้อนของขั้นตอนการอนุมัติและความล่าช้าในการดำเนินการ ซึ่งส่งผลให้การให้บริการขาดความคล่องตัวและอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้บริการ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของระบบการจัดการภายในที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรวดเร็วในการอนุมัติค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย4 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การนำเสนอแนวคิดในการจัดทำชุดบริการตกแต่ง (แพ็คเกจ) โดยกำหนดรูปแบบการให้บริการที่แบ่งตามระดับงบประมาณอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีข้อจำกัดด้านการใช้จ่ายแตกต่างกัน วัตถุประสงค์หลักของแนวคิดดังกล่าว คือ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับงบประมาณของตนเอง พร้อมทั้งช่วยให้การนำเสนอขายและการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ได้มีการยกตัวอย่างชุดบริการในหลายระดับราคา เช่น 100,000 บาท, 20,000 บาท และ 8,000 บาท ซึ่งแสดงถึงการออกแบบบริการที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในหลายระดับ...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย1 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...ขั้นตอนการอนุมัติค่าใช้จ่ายยังคงค่อนข้างล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการวางแผนจัดงาน หากสามารถปรับปรุงระบบอนุมัติให้รวดเร็วขึ้น จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการมาก...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขย5 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...การมีแพ็คเกจที่หลากหลายตามงบประมาณถือเป็นเรื่องดี แต่ผู้ใช้บริการอยากเห็นรายละเอียดที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น แต่ละแพ็คเกจมีอะไรบ้าง ครอบคลุมค่าอาหารหรือไม่ เพื่อใช้เปรียบเทียบและตัดสินใจได้ง่าย...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช2 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

“...สิ่งที่สำคัญไม่ใช่แค่ราคาที่เหมาะสม แต่ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่ได้รับด้วย เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาดของห้อง และการบริการของเจ้าหน้าที่ หากคุณภาพดี ราคาที่สูงขึ้นก็ยังถือว่าคุ้มค่า...”

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ขช6 (นามแฝง, 2568, สัมภาษณ์)

สรุป ด้านราคา พบว่ามีความแตกต่างในมุมมองระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมุ่งเน้นที่ความยืดหยุ่นของโครงสร้างราคา ในขณะที่ผู้บริการมุ่งเน้นความโปร่งใส ความคล่องตัวในการอนุมัติ และความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ มุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า นโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามองค์ประกอบของหน่วยงานที่ใช้บริการ เช่น การจัดงานภายใน หรือกรณีที่มีมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วม โครงสร้างราคาแบ่งออกเป็น 3 อัตราหลัก (ภายนอก ภายนอกรวมภายใน และภายใน) โดยคิดอัตราแบบเต็มวันและครึ่งวัน ซึ่งค่าวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องได้ถูกคิดเหมาจ่ายรวมไว้แล้ว โดยมีการพิจารณาที่แตกต่างกัน ดังนี้ (1) หน่วยงานราชการ หากเป็นการจัดเพื่อประโยชน์ของจังหวัด สามารถพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ไม่เก็บค่าใช้จ่ายได้ (2) โครงการที่มีรายได้ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 100% ตามระเบียบในอัตราภายใน และไม่สามารถขอยกเว้นได้ (3) โครงการที่ไม่มีรายได้ สามารถยื่นขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายได้ โดยการอนุมัติสำหรับโครงการพิเศษจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของอธิการบดี ทั้งนี้ ผู้ให้บริการได้ระบุถึงประเด็นที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริงเพื่อกำหนดราคาที่ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน ความชัดเจนของอัตราค่าบริการที่ปัจจุบันยังไม่เป็นที่รับทราบโดยทั่วไปและทำความเข้าใจได้ยาก และควรมีการจัดทำชุดบริการ (แพ็คเกจ) ที่ชัดเจน ซึ่งอาจรวมค่าอาหารหรือบริการเสริมอื่น ๆ และในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะระดับราคาค่าเช่า แต่คำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้บริการจะได้รับควบคู่กันไป ซึ่งผู้บริการประสบปัญหาในทางปฏิบัติ ดังนี้ (1) ความซับซ้อนในการอนุมัติในกรณีที่มีการจ่ายค่าใช้จ่าย ผู้บริการยังประสบปัญหาความซับซ้อนและความล่าช้าในขั้นตอนการอนุมัติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการวางแผนจัดงาน (2) ความต้องการชุดบริการ (แพ็คเกจ) มีข้อเสนอแนะให้จัดทำชุดบริการที่แบ่งตามระดับงบประมาณอย่างชัดเจน (เช่น 100,000 บาท, 20,000 บาท) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้งบประมาณที่มีได้อย่างเหมาะสม (3) ความชัดเจนของแพ็คเกจ ผู้บริการต้องการรายละเอียดที่ชัดเจนในแต่ละแพ็คเกจ

อาทิ การครอบคลุมค่าอาหาร เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจได้ง่าย (4) ความคุ้มค่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ อาทิ ความพร้อมของอุปกรณ์ การบริการของเจ้าหน้าที่ ควบคู่ไปกับราคา โดยมองว่าหากคุณภาพดี ราคาที่สูงขึ้นก็ยิ่งถือว่าคุ้มค่า เป็นต้น

#### 4.1.6 ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

##### 4.1.6.1 จุดแข็ง (Strengths)

1. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีชื่อเสียงด้านคุณภาพการศึกษาและผลงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ภาพลักษณ์ของสถาบันเด่นชัดในเรื่องความทันสมัยและความเป็นสากล ส่งเสริมความเชื่อมั่นจากผู้ปกครอง นักศึกษา และคู่ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันต่างประเทศช่วยเสริมสถานะและการเข้าถึงทรัพยากรที่สำคัญ มีเครือข่าย ศิษย์เก่าที่เข้มแข็งและการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุกช่วยเพิ่มการรับรู้เชิงบวกและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสังคม ให้ความสำคัญกับกิจกรรมชุมชนและการบริการสังคม ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมและความใส่ใจต่อพื้นที่ท้องถิ่นเป็นอย่างดี

2. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีศักยภาพในการจัดกิจกรรมการประชุมอย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการสถานที่ การจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นแหล่งวิชาการและศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ กิจกรรมการประชุมที่หลากหลายสะท้อนถึงความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในระดับท้องถิ่น ประเทศ และนานาชาติ การดำเนินการประชุมอย่างมีคุณภาพช่วยเสริมชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในฐานะสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นสากล

3. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตั้งอยู่ในพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญบริเวณเหนือสุดของประเทศไทย เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างประเทศเมียนมาและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีทำเลที่ตั้งเอื้อให้มหาวิทยาลัยเป็นประตูสู่ภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงและอาเซียน สร้างโอกาสด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ การอยู่ใกล้พรมแดนทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจ การศึกษา และการวิจัยเชิงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำเลดังกล่าวช่วยดึงดูดนักศึกษา บุคลากร และนักลงทุนจากทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงมีความเหมาะสมต่อการพัฒนาในระยะยาว และสามารถต่อยอดสู่ความเป็นศูนย์กลางการศึกษาและนวัตกรรมของภูมิภาคได้

4. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มที่ ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีมาตรฐานสูง การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นไปอย่างราบรื่น สะท้อนถึงความพร้อมของบุคลากรและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือดังกล่าวช่วยเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันที่มีศักยภาพ และความเป็นมืออาชีพในการจัดกิจกรรมระดับต่าง ๆ

5. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความรู้และทักษะสูงในหลากหลายสาขา มีผู้เชี่ยวชาญด้านล่ามภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่สามารถสนับสนุนการสื่อสารระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านพิธีการช่วยให้การจัดงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักสากลและมีความสง่างาม การที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งผลให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดกิจกรรมและประชุมระดับชาติและนานาชาติได้อย่างมืออาชีพ มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทางเป็นจุดแข็งสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

6. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมถึงชุมชนท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทำเลที่ตั้งดังกล่าวเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาคสนามและกิจกรรมเชิงวัฒนธรรมควบคู่กับการประชุมได้อย่างลงตัวสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนช่วยส่งเสริมแนวคิดการประชุมเชิงเรียนรู้ พื้นที่โดยรอบสามารถต่อยอดสู่การพัฒนาเชิงเศรษฐกิจและสังคมร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน จุดแข็งด้านทำเลที่ตั้งนี้ช่วยเสริมบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะศูนย์กลางการศึกษา การท่องเที่ยว และการประชุมในภูมิภาค

7. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและวิจัยกับสถาบันต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เครือข่ายเหล่านี้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนนักศึกษา บุคลากร และองค์ความรู้ทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง ความร่วมมือดังกล่าวช่วยยกระดับมาตรฐานการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับจากองค์กรและสถาบันพันธมิตรในด้านศักยภาพและความน่าเชื่อถือ การมีเครือข่ายที่กว้างขวางเป็นจุดแข็งสำคัญที่ส่งเสริมการพัฒนาและขยายโอกาสทางวิชาการในระดับนานาชาติ

#### 4.1.6.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ขนาดพื้นที่ห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีข้อจำกัดในการรองรับผู้เข้าร่วมจำนวนมากในคราวเดียวกัน ข้อจำกัดด้านพื้นที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมหรือการประชุมขนาดใหญ่ที่ต้องการความยืดหยุ่นของพื้นที่ใช้งานจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและบริหารจัดการพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงยังขาดพื้นที่เฉพาะสำหรับการจัดบริการอาหารมื้อหลักและอาหารว่างในระหว่างการประชุม ข้อจำกัดนี้อาจส่งผลต่อความสะดวกและความต่อเนื่องของการดำเนินกิจกรรมภายในงาน จึงควรมีการจัดสรรพื้นที่หรือวางแผนการบริการอาหารให้เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของการประชุม

3. ระบบภาพและจอแสดงผลภายในห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีขนาดเล็ก ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมต้องเงยหน้าขึ้นเพื่อบมอง ข้อจำกัดนี้อาจส่งผลต่อประสบการณ์การ

รับชมและความเข้าใจเนื้อหาที่นำเสนอในที่ประชุมจึงจำเป็นต้องปรับปรุงขนาดและการจัดวางจอภาพให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมและลักษณะห้องประชุม

4. ระบบปรับอากาศภายในห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีประสิทธิภาพจำกัด ทำให้ความเย็นไม่เพียงพอหรือไม่ต่อเนื่องตลอดเวลา สภาพดังกล่าวอาจส่งผลต่อความสะดวกสบายและสมาธิของผู้เข้าร่วมประชุม จึงควรมีการปรับปรุงหรือบำรุงรักษาระบบปรับอากาศให้มีประสิทธิภาพและความเย็นสม่ำเสมอ

5. การประสานงานในการจัดประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงยังมีความซับซ้อนและไม่มีระบบ One Stop Service ที่ครบวงจร ข้อจำกัดนี้อาจทำให้ผู้ใช้บริการต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ส่งผลต่อความสะดวกในการจัดงานจึงควรพัฒนาระบบการประสานงานให้เป็นศูนย์บริการเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความซับซ้อนในการดำเนินงาน

#### 4.1.6.3 โอกาส (Opportunities)

1. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้สามารถดึงดูดผู้จัดงานขนาดใหญ่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศด้วยความเป็นที่รู้จักช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้จัดงานเกี่ยวกับมาตรฐานและความพร้อมของสถานที่ มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนากิจกรรมประชุมและสัมมนาเชิงวิชาการที่มีคุณภาพสูงได้ต่อเนื่อง การดึงดูดงานขนาดใหญ่ช่วยเพิ่มรายได้และทรัพยากรสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ โอกาสนี้ยังสามารถต่อยอดสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับองค์กรต่าง ๆ

2. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีเครือข่ายความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันและองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศจำนวนมากเครือข่ายเหล่านี้ช่วยเปิดโอกาสในการดึงดูดผู้จัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ มาจัดที่มหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถต่อยอดสร้างความสัมพันธ์ทางวิชาการและธุรกิจ พร้อมเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาโครงการร่วมการใช้เครือข่าย MOU อย่างเหมาะสมช่วยเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะศูนย์กลางการประชุมและกิจกรรมระดับชาติและนานาชาติช่วยเพิ่มรายได้และทรัพยากรสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน

3. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีนโยบายสนับสนุนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเต็มศักยภาพเพื่อสร้างประโยชน์และรายได้ นโยบายดังกล่าวสามารถปรับใช้ในการจัดกิจกรรมและประชุมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้จากการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การดำเนินงานตามนโยบายนี้ช่วยเสริมความยั่งยืนทางการเงินและสร้างโอกาสในการพัฒนากิจกรรมเชิงธุรกิจควบคู่กับภารกิจทางวิชาการ นโยบายยังเป็นกรอบสนับสนุนให้บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้นโยบายนี้ช่วยยกระดับศักยภาพของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านรายได้ ภาพลักษณ์ และความพร้อมในการจัดงานต่าง ๆ

4. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีโอกาสในการต่อยอดบริการเสริม อาทิ การจัด Wellness Package เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ครบวงจรให้กับผู้เข้าร่วมงาน บริการเสริมดังกล่าวสามารถดึงดูดลูกค้าที่ต้องการมากกว่าการประชุมปกติ ทั้งในแง่การพักผ่อนและการดูแลสุขภาพ การนำเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายช่วยเพิ่มมูลค่าและความน่าสนใจของสถานที่ประชุม พร้อมสร้างรายได้เพิ่มเติมให้มหาวิทยาลัย การต่อยอดบริการเสริมยังช่วยสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะเป็นที่ประชุมที่มีคุณภาพครบวงจรพัฒนากิจกรรมที่ตอบโจทย์ผู้เข้าร่วมทั้งเชิงวิชาการและเชิงสนทนาการอย่างยั่งยืน

#### 4.1.6.4 อุปสรรค (Threats)

1. คู่แข่งที่มีความพร้อมสูงกว่า อาทิ ศูนย์ประชุมในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นในการจัดงาน การแข่งขันดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่ออัตราการใช้บริการและรายได้จากการจัดประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยจึงต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และจุดเด่นเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงอาจส่งผลต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการพัฒนาห้องประชุมให้ได้มาตรฐานสูงสุด การมีงบประมาณจำกัดอาจจำกัดขอบเขตของการลงทุนในเทคโนโลยี อุปกรณ์ และบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มความน่าสนใจของสถานที่ มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องวางแผนบริหารงบประมาณอย่างรอบคอบ และหาช่องทางสร้างรายได้เสริมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการ

3. สภาพแวดล้อมและภัยพิบัติทางธรรมชาติ อาทิ ปัญหา PM 2.5 น้ำท่วม หรือแผ่นดินไหว ภายในจังหวัดเชียงราย อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและความน่าเชื่อถือของการจัดงานที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เหตุการณ์เหล่านี้อาจทำให้ผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการเข้าร่วมกิจกรรม มหาวิทยาลัยจึงควรมีแผนบริหารความเสี่ยงและมาตรการป้องกันที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจและลดผลกระทบต่อการจัดงาน

จากการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย

## 4.2 รูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย

### 4.2.1 ด้านการให้บริการ

เพื่อยกระดับด้านการให้บริการผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสียและปัญหา เพื่อนำเสนอเป็นแนวทาง รูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ดังนี้

#### 4.2.1.1 การพัฒนาด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อสร้างความประทับใจและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย (1) ปรับปรุงห้องประชุมและอุปกรณ์ แก้ไขปัญหาเสียงสะท้อน หลังคารั่ว และเครื่องปรับอากาศไม่เย็น รวมถึงจัดหาและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น โต๊ะเก้าอี้ที่มีสภาพเก่า และจัดหาครุภัณฑ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น แผ่นติดโปสเตอร์สำหรับงานประชุมวิชาการ (2) พัฒนาระบบสาธารณูปโภค เพิ่มจุดบริการเติมน้ำไฟฟ้าให้เพียงพอ ติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรองภายในห้องประชุม และปรับปรุงระบบระบายอากาศ (3) ปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลาง ขยายพื้นที่รองรับหน้าห้องประชุมสำหรับลงทะเบียน และวางมาตรฐานการดูแลความสะอาดและจัดเตรียมอุปกรณ์ในห้องน้ำ เช่น กระดาษชำระ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเพียงพอตลอดเวลา (4) เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึง ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน หรือใช้เทคโนโลยี QR Code นำทางมายังห้องประชุม และแก้ไขปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเมื่อมีหลายกิจกรรมซ้อนกัน

#### 4.2.1.2 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการประสานงาน

ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อน และสร้างระบบที่เอื้อต่อการบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย (1) การสร้างระบบบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) จัดตั้งหน่วยงานหรือผู้ประสานงานหลักที่ชัดเจน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลการจัดงานทั้งหมด ตั้งแต่การจอง การจัดสถานที่ ไปจนถึงอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อลดความยุ่งยากในการที่ผู้จัดงานต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน (2) ปรับปรุงกระบวนการจองและอนุมัติลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานานในการอนุมัติการจองห้องผ่านระบบ E-Office เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ (3) กำหนดเกณฑ์การประสานงานที่ชัดเจน สร้างเกณฑ์พื้นฐานที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานภายนอกในการจองและประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

#### 4.2.1.3 การยกระดับศักยภาพบุคลากร

ควรมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับนานาชาติ ประกอบด้วย (1) พัฒนาทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม จัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ และสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับความเป็นนานาชาติ (2) พิจารณาเครื่องแบบบุคลากร ออกแบบชุดยูนิฟอร์มที่เหมาะสมและโดดเด่นสำหรับพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพและจดจำได้ง่าย

#### 4.2.1.4 การปรับปรุงคุณภาพของการบริการเสริม

ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและความสามารถของบริการเสริมต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ประกอบด้วย พัฒนาบริการอาหารและเครื่องดื่ม ปรับปรุงคุณภาพการบริการของหน่วยงานจัดเลี้ยงภายใน (เรือนริมน้ำ วนาศรม) หรือจัดหาพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารมื้อหลักและอาหารว่างโดยเฉพาะเพื่อลดการพึ่งพาผู้ให้บริการจากภายนอกและควบคุมคุณภาพให้เป็นมาตรฐาน

#### 4.2.1.5 การประเมินผลที่ตอบสนองนโยบาย

ควรมีการวางระบบการทำงานที่สามารถวัดผลและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสอบกระบวนการและผลกระทบของนโยบายอย่างเป็นระบบ เพื่อดูว่านโยบายนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ พร้อมทั้งผลักดันนโยบายสำคัญให้เกิดผลในทางปฏิบัติให้มากที่สุด ประกอบด้วย (1) จัดทำระบบประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน สร้างแบบฟอร์มการประเมินผล การให้บริการที่ชัดเจนและครอบคลุมสำหรับทุกงาน โดยเฉพาะงานขนาดใหญ่ เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนาต่อไป (2) การผลักดันนโยบาย Zero Waste อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนโยบายลดปริมาณขยะ อาทิ งดใช้แก้วและขวดพลาสติก และสร้างความร่วมมือจากผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

### 4.2.2 ด้านมาตรฐาน

เพื่อยกระดับด้านมาตรฐานผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสียและปัญหา เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ดังนี้

#### 4.2.2.1 การยกระดับเทคโนโลยีและอุปกรณ์สู่มาตรฐานสากล

เพื่อเพิ่มความทันสมัยและประสิทธิภาพในการจัดประชุม ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้มีมาตรฐานสากล ประกอบด้วย (1) ปรับปรุงระบบภาพและเสียง เปลี่ยนระบบภาพจากโปรเจคเตอร์แบบเก่า เป็นจอ LED ขนาดใหญ่ เพื่อความทันสมัย ควบคุมง่าย ไม่กระทบจากแสงภายนอก และแก้ปัญหาจอภาพขนาดเล็กที่ทำให้ผู้เข้าประชุมเมื่อยล้า (2) ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน

การให้ข้อมูล อาทิ ใช้ iPad หรือจอ LED สำหรับประชาสัมพันธ์หน้าห้องประชุมแทนการใช้กระดาษ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ให้ทันสมัย

#### 4.2.2.2 การปรับปรุงด้านกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อการเข้าถึงอย่างทั่วถึง (Universal Design) ให้สถานที่พร้อมสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการ จำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพให้เป็นไปตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคน ประกอบด้วย (1) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ จัดทำทางลาดที่เชื่อมต่อตลอดเส้นทาง เส้นทางสำหรับผู้พิการทางสายตา และพื้นที่สำหรับรถเข็นให้ครอบคลุม เพื่อแก้ปัญหาการเข้าถึงที่ยังลำบาก (2) ปรับปรุงห้องน้ำผู้พิการ แก้ไขประตูห้องน้ำผู้พิการที่ยังเปิดใช้งานได้ยาก เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น

#### 4.2.2.3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค

เพื่อให้การใช้งานห้องประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้เพียงพอและมีเสถียรภาพ ประกอบด้วย (1) ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ เพิ่มจำนวนเต้ารับไฟฟ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน และติดตั้ง ระบบไฟฟ้าสำรอง ภายในห้อง นอกจากนี้ควรแก้ไขปัญหาระบบปรับอากาศที่ไม่เย็นเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก และปรับปรุงระบบระบายอากาศ (2) บำรุงรักษาสภาพห้องให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน แก้ไขปัญหาเสียงสะท้อนภายในห้องอย่างเร่งด่วน พร้อมทั้งวางมาตรการควบคุมการใช้งานผนังห้องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย และจัดหาโต๊ะเก้าอี้ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด

#### 4.2.2.4 การขยายพื้นที่บริการและเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งาน

เพื่อรองรับการจัดงานประชุมขนาดใหญ่และหลากหลายรูปแบบ จำเป็นต้องขยายพื้นที่บริการและเพิ่มความยืดหยุ่นของสถานที่ ประกอบด้วย (1) ขยายพื้นที่สนับสนุนคือพื้นที่สำหรับต้อนรับ ลงทะเบียน และจัดเลี้ยงหรือพักเบรกให้กว้างขวางขึ้น (2) เพิ่มความหลากหลายของห้อง จัดหาห้องประชุมย่อยเพิ่มเติม หรือติดตั้งฉากกั้นห้องแบบเก็บเสียงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่จากห้องใหญ่เป็นห้องย่อยได้ (3) พิจารณาพื้นที่สำหรับบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่สามารถรองรับงานเลี้ยงที่มีการให้บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ เพื่อให้การจัดงานครบวงจรตามมาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ และไม่ต้องย้ายไปจัดที่โรงแรม

#### 4.2.2.5 การเสริมสร้างมาตรฐานความปลอดภัยและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ให้บริการและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ควรยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและผลักดันนโยบายสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย (1) ยกระดับระบบป้องกันอัคคีภัยซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ครบถ้วน แต่ยังคงขาดการซ้อมแผนอัคคีภัยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ควรจัดการซ้อมแผนอย่างสม่ำเสมอและจัดทำสื่อชี้แจงเส้นทางหนีไฟและจุดรวมพลให้ชัดเจน (2) พัฒนานโยบายสิ่งแวดล้อม ควรมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่

ชัดเจนในการจัดประชุมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Zero Waste) เช่น การตั้งเป้าหมายลดคาร์บอน หรือมีกิจกรรมชดเชยคาร์บอน เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 4.2.3 ด้านการจัดการห้องประชุม

เพื่อเป็นการยกระดับด้านการจัดการห้องประชุมผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสียและปัญหา เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวงสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ดังนี้

##### 4.2.3.1 การปรับปรุงด้านกายภาพและเพิ่มความยืดหยุ่นของพื้นที่

ควรมีการพัฒนาพื้นที่ทางกายภาพคือปรับปรุงขนาดของพื้นที่เพื่อการรองรับงานที่หลากหลาย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย (1) เพิ่มความจุและขยายพื้นที่สนับสนุน คือห้องประชุมปัจจุบันรองรับผู้เข้าร่วม 300 คนได้ค่อนข้างแออัด และเหมาะที่สุดสำหรับงานไม่เกิน 150-200 คน ควรพิจารณาขยายพื้นที่ต้อนรับ/ลงทะเบียน และพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการที่ปัจจุบันยังคับแคบและไม่มีเครื่องปรับอากาศ (2) จัดสรรพื้นที่สำหรับบริการอาหารโดยเฉพาะ ปัญหาหลักคือไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับจัดเลี้ยงอาหารมื้อหลักหรืออาหารว่าง ทำให้ต้องหาพื้นที่อื่นมาทดแทน ควรจัดสร้างพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและจัดเบรกโดยเฉพาะ เพื่อสุขอนามัยและความสะดวกสบาย (3) ปรับปรุงป้ายบอกทาง ป้ายบอกทางภายในอาคารยังขาดความชัดเจน และไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้บริการจากภายนอกสับสนและหลงทางบ่อยครั้ง ควรปรับปรุงให้สังเกตง่าย และเป็นมาตรฐานเทียบเท่าโรงแรม

##### 4.2.3.2 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน

เพื่อเป็นการลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้เป็นระบบและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ประกอบด้วย (1) สร้างระบบบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะบุคลากรภายในต้องรับภาระจัดการด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง ควรจัดตั้งระบบบริการแบบครบวงจรเพื่อลดภาระของผู้จัดงาน (2) ปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ และกระบวนการขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายยังขาดความชัดเจนว่าใครคือผู้มีอำนาจตัดสินใจ ทำให้เกิดความสับสน และควรปรับปรุงการเข้าถึงบริการสำหรับผู้ใช้ภายนอกให้ง่ายขึ้น (3) กำหนดผู้ประสานงานหลักที่ชัดเจน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ

##### 4.2.3.3 การยกระดับอุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภค

เพื่อสร้างความมั่นใจและประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ควรมีการบำรุงรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภคให้ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ประกอบด้วย (1) การปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบไฟฟ้าควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่างให้สามารถควบคุมได้จากส่วนกลางทั้งหมด เพิ่มจำนวนเต้ารับไฟฟ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน และพิจารณาติดตั้ง

ระบบสำรองไฟสำหรับห้องประชุมหรือภายในอาคาร ระบบปรับอากาศ ควรติดตั้งระบบที่สามารถปรับระดับความเย็นได้ละเอียดมากขึ้น พร้อมมีระบบตรวจสอบอุณหภูมิแบบ Real-time เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน (2) การปรับปรุงการระบายอากาศ เนื่องจากห้องไม่มีหน้าต่าง และมีเพียงประตู ทำให้การระบายอากาศไม่ดีและอาจเกิดกลิ่นอับจากเก้าอี้ผ้า ควรพิจารณาติดตั้งระบบระบายอากาศที่มีประสิทธิภาพ และพิจารณาเปลี่ยนเก้าอี้เป็นวัสดุที่ไม่ดูดซับกลิ่น

#### 4.2.3.4 การยกระดับระบบการบริการและบุคลากร

โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีในความเป็นมืออาชีพแก่ผู้ใช้บริการ ควรพัฒนาระบบการบริการและบุคลากร ประกอบด้วย (1) การจัดตั้งหน่วยบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบรวมศูนย์ เพื่อลดภาระของผู้ใช้บริการภายในที่ต้องจัดการด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยยกระดับการให้บริการให้เทียบเท่ามาตรฐานของโรงแรม (2) การเพิ่มบุคลากรสนับสนุนเฉพาะทาง โดยควรมีบุคลากรบริการเฉพาะจุดเพิ่มเติม นอกเหนือจากแม่บ้านและเจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์ เช่น ผู้ประสานงานประจำห้องประชุมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนตลอดการจัดงาน (3) การบูรณาการการทำงานของบุคลากรสนับสนุน สร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทราบตารางการใช้งานห้องประชุมล่วงหน้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การเปิดปิดห้อง และการให้ข้อมูลเบื้องต้น และให้แม่บ้านดูแลความสะอาดของห้องประชุมและห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ตลอดเวลาที่มีการจัดงาน

#### 4.2.3.5 การทบทวนนโยบายและส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ควรมีการดำเนินการ ดังนี้ (1) การทบทวนนโยบายพื้นที่ปลอดบุหรี่ จากการที่มหาวิทยาลัยเป็นเขตปลอดบุหรี่ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ ควรมีการพิจารณาแนวทางจัดการในกรณีที่มีการร้องขอโดยอาจจัดพื้นที่สูบบุหรี่ชั่วคราวในบริเวณที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้กระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของมหาวิทยาลัย (2) การส่งเสริมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบต่อยอดนโยบาย Zero Waste ที่มีอยู่ โดยส่งเสริมการจัดการขยะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง พร้อมทั้งรณรงค์ให้ผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมปฏิบัติตามแนวทางด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยอย่างจริงจังยิ่งขึ้น

### 4.2.4 ด้านราคา

เพื่อเป็นการยกระดับด้านราคาผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสียและปัญหา เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย (TMVS) ดังนี้

#### 4.2.4.1 การปรับปรุงกระบวนการโครงสร้างด้านราคาโดยยึดหลักการวิเคราะห์ต้นทุน

เพื่อแก้ไขปัญหาการกำหนดราคาที่ขาดความชัดเจนและโปร่งใส ควรมีการดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุงโครงสร้างด้านราคาอย่างเป็นระบบ ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริง ควรมีการดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการทั้งหมดอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถกำหนดราคาที่สูงกว่าต้นทุนที่แท้จริงได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะนำไปสู่การตั้งราคาที่ชัดเจน โปร่งใส และไม่เกิดความซ้ำซ้อน (2) การกำหนดโครงสร้างด้านราคาโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยหลักการวิเคราะห์ต้นทุน ควรกำหนดโครงสร้างราคาใหม่ที่จำแนกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและทำความเข้าใจองค์ประกอบของค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้

#### 4.2.4.2 การเพิ่มความชัดเจนและสร้างการรับรู้ด้านอัตราค่าบริการ

เนื่องจากอัตราค่าบริการในปัจจุบันยังไม่เป็นที่รับทราบต่อคนทั่วไปและเข้าใจได้ยาก จึงควรมีการพัฒนาในประเด็น ต่อไปนี้ (1) การจัดทำรายการอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ควรจัดทำเอกสารหรือหน้าราคาแสดงอัตราค่าบริการของห้องประชุมและบริการเสริมต่าง ๆ อย่างละเอียด อาทิ การจำแนกราคาตามเกรดของห้อง หรือค่าอาหาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง (2) การพัฒนากลไกการคิดราคาตามลักษณะงาน เพื่อให้การคิดราคามีความสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับการใช้งานจริง ควรกำหนดกลไกการคิดราคาที่แตกต่างกันตามลักษณะของงาน อาทิ งานอีเวนต์ขนาดใหญ่ การประชุมสัมมนา การใช้ห้องย่อย หรือห้องรับรอง วิทยากร

#### 4.2.4.3 การพัฒนาชุดบริการ (Package)

ควรมีการพัฒนาชุดบริการ (Package) ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่างเห็นตรงกันว่า การจัดทำชุดบริการเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนี้ (1) การออกแบบชุดบริการตามงบประมาณ ควรมีการจัดทำชุดบริการที่แบ่งตามระดับงบประมาณอย่างชัดเจน อาทิ แพคเกจราคา 100,000 บาท 20,000 บาท และ 8,000 บาท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด (2) การสร้างชุดบริการที่ครอบคลุมและครบวงจรในแต่ละชุดบริการควรมีการรวมค่าใช้จ่ายที่จำเป็นเข้าไปอย่างครบถ้วน อาทิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าบริการเสริมต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายสำหรับวันเตรียมงาน เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

#### 4.2.4.4 การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติด้านค่าใช้จ่าย

ควรมีการปรับปรุงวิธีการอนุมัติด้านค่าใช้จ่ายเพื่อลดความซับซ้อนและความล่าช้าในขั้นตอนการอนุมัติเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการใช้บริการ จึงควรมีการปรับปรุง ดังนี้ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติค่าใช้จ่ายให้มีความกระชับ ลดความซับซ้อน และรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อลด

ผลกระทบต่อความคล่องตัวในการให้บริการ (2) การสร้างความชัดเจนในอำนาจการอนุมัติ ควรกำหนดผู้มีอำนาจตัดสินใจในการอนุมัติค่าขอต่าง ๆ โดยเฉพาะการขอยกเว้นค่าใช้จ่าย ให้มีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน เพื่อลดความสับสนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### 4.2.4.5 การกำหนดกลยุทธ์ราคาเชิงคุณค่า

เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันนอกเหนือจากการกำหนดราคาตามต้นทุน ควรมีการนำแนวคิดเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความแตกต่างและส่งมอบคุณค่าสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้ (1) การกำหนดราคาที่เหมาะสมคุณค่าของบริการ การตั้งราคาไม่ควรมุ่งเน้นที่ปริมาณหรือตัวเลขเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับควบคู่กันไป อาทิ คุณภาพของสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์ และความเป็นเลิศของบริการ (2) การใช้ราคาเป็นเครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ควรมีการพัฒนากลยุทธ์ด้านราคาที่แตกต่างกันและโดดเด่น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย โดยไม่จำเป็นต้องแข่งขันด้านราคาเพียงอย่างเดียว

สรุป โดยผู้ศึกษา ได้ศึกษารูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) เพื่อให้คล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard - TMVS) โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาและข้อบกพร่อง เพื่อนำเสนอแนวทางรูปแบบการแก้ไข ดังนี้

1. รูปแบบและแนวทางการยกระดับที่นำเสนอ นั้นเป็นแนวทางเพื่อให้ครอบคลุมคือ การปรับปรุงในทุกด้านของการบริการ โดยมีวิธีการสำคัญ ดังนี้ (1) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและกายภาพ แก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น หลังคารั่ว เสียงสะท้อน และระบบปรับอากาศ ควบคู่ไปกับการยกระดับเทคโนโลยี สู่มาตรฐานสากล เช่น เปลี่ยนโปรเจคเตอร์เป็นจอ LED เพิ่มเต้ารับไฟฟ้าและระบบไฟสำรอง นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ (2) การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการลดความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการอนุมัติผ่านระบบ E-Office และการอนุมัติค่าใช้จ่าย แนวทางสำคัญคือการมุ่งสู่ "ระบบบริการแบบครบวงจร (One Stop Service)" เพื่อลดภาระของผู้จัดงานที่ต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน และสร้างผู้ประสานงานหลักที่ชัดเจน (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและบริการสนับสนุนยกระดับทักษะบุคลากรด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับความเป็นนานาชาติ และพิจารณาเครื่องแบบเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ รวมถึงปรับปรุงคุณภาพบริการสนับสนุน เช่น อาหารและเครื่องดื่ม (4) การสร้างมาตรฐานและนโยบายที่ชัดเจน กำหนดโครงสร้างราคาที่อิงจากการวิเคราะห์ต้นทุนจริง (Cost Analysis) เพื่อความโปร่งใส และจัดทำชุดบริการ (Package) ตามงบประมาณ พร้อมทั้งผลักดันนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (Zero Waste) และมาตรฐานความปลอดภัย เช่น การซ้อมอัคคีภัย ให้เป็นรูปธรรม

2. ประโยชน์และความสำคัญ ในการประยุกต์ใช้รูปแบบการยกระดับดังกล่าว จะส่งผลประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ดังนี้ (1) การยกระดับภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ การได้รับการรับรองมาตรฐาน TMVS จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ และทันสมัย สนับสนุนวิสัยทัศน์การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับนานาชาติ (2) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถแข่งขันกับสถานที่จัดงานเอกชนหรือโรงแรม ได้อย่างทัดเทียม โดยเฉพาะการรองรับงานประชุมวิชาการนานาชาติและงานไมซ์ (MICE) ผ่านการกำหนดกลยุทธ์ราคาเชิงคุณค่า (Value-based Pricing) (3) การสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโดยการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ทันสมัย และเข้าถึงได้ทุกคน รวมถึงการมีระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จะช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนในการดำเนินงาน โดยการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ และการวิเคราะห์ต้นทุน ช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ขณะที่การผลักดันนโยบาย Zero Waste สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความยั่งยืน

แนวทางในอนาคตและการพัฒนาต่อเนื่อง ไม่ได้หยุดนิ่งเพียงการแก้ไขปัญหาอย่างเดียว แต่ยังวางรากฐานสำหรับการพัฒนาในอนาคต ดังนี้ (1) กลไกการประเมินผลเพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง จัดทำระบบประเมินผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (2) การขยายศักยภาพการรองรับ โดยการพิจารณาขยายพื้นที่สนับสนุน เช่น พื้นที่ลงทะเลเบียน และพื้นที่จัดเลี้ยงโดยเฉพาะรวมถึงเพิ่มความยืดหยุ่นของห้องประชุม เพื่อรองรับงานที่หลากหลายและขนาดใหญ่ขึ้น (3) การทำกลยุทธ์ในอนาคตควรโดยมุ่งเน้นคุณค่าของบริการ มากกว่าการแข่งขันด้านราคาเพียงอย่างเดียว และพัฒนาชุดบริการ (Package) ที่ตอบโจทย์งบประมาณที่หลากหลาย เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2) เพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย (TMVS) ประกอบด้วย (1) สรุปผลการศึกษา (2) อภิปรายผลการ (3) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีดังนี้

5.1.1.1 ด้านการให้บริการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความพร้อมและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการสถานที่ โดยเฉพาะการจัดห้องประชุมที่รองรับได้หลากหลายขนาด อีกทั้งสามารถจัดการงานด่วนหรืองานแทรกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานแบบรวมศูนย์และการประสานความร่วมมือของบุคลากร บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีจิตบริการ โดยได้รับการอบรมพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนบุคลากรเฉพาะด้าน อาทิ ล่ามภาษาอังกฤษและภาษาจีน

5.1.1.2 ด้านมาตรฐาน พบว่า เป้าหมายหลักในมุมมองของผู้ให้บริการ คือการยกระดับการบริหารจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ (MICE) ประเทศไทย สภาพโดยรวมของสถานที่ได้รับการประเมินว่าอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากและมีความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองผู้ใช้บริการที่ระบุว่า สภาพห้องโดยรวมมีความโดดเด่น เมื่อเทียบกับสถานที่ภายนอก โดยมีความกว้างเพดานสูง และสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ประมาณ 100 คน ผนังห้องเก็บเสียงได้ดีในระดับหนึ่งและมีความสวยงาม

5.1.1.3 ด้านการจัดการห้องประชุม พบว่า การทำงานแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยช่วยให้การบริหารจัดการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และตอบสนองได้รวดเร็ว ทำให้ห้องประชุมสามารถจัดรูปแบบได้หลากหลาย

5.1.1.4 ด้านราคา พบว่า มีความแตกต่างในมุมมองระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมุ่งเน้นที่ความยืดหยุ่นของโครงสร้างราคา ในขณะที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้นความโปร่งใส ความคล่องตัวในการอนุมัติ และความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ มุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า นโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามองค์ประกอบของหน่วยงานที่ใช้บริการ เช่น การจัดงานภายใน หรือกรณีที่มีมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วม โครงสร้างราคาแบ่งออกเป็น 3 อัตราหลัก (ภายนอก ภายนอกกรมภายใน และภายใน) โดยคิดอัตราแบบเต็มวันและครึ่งวัน ซึ่งค่าวัสดุอุปกรณ์ ภาระห้องได้ถูกคิดเหมาจ่ายรวมไว้แล้ว โดยมีการพิจารณาที่แตกต่างกัน ดังนี้ (1) หน่วยงานราชการ หากเป็นการจัดเพื่อประโยชน์ของจังหวัด สามารถพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ไม่เก็บค่าใช้จ่ายได้ (2) โครงการที่มีรายได้ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 100% ตามระเบียบในอัตราภายใน และไม่สามารถขอยกเว้นได้ (3) โครงการที่ไม่มีรายได้ สามารถยื่นขออนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายได้ โดยการอนุมัติสำหรับโครงการพิเศษจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของอธิการบดี เป็นต้น

## 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

### 5.1.2.1 จุดแข็ง

1. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีชื่อเสียงด้านคุณภาพการศึกษาและผลงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ภาพลักษณ์ของสถาบันมีความโดดเด่นด้านความทันสมัยและความเป็นสากล นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายศิษย์เก่าที่เข้มแข็ง และให้ความสำคัญกับการบริการสังคม
2. มหาวิทยาลัยมีศักยภาพในการจัดกิจกรรมการประชุมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการสถานที่ และสะท้อนความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญทางภาคเหนือของไทย ซึ่งเอื้อต่อการเป็นประตูสู่ภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงและอาเซียน และสร้างโอกาสด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ
4. มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้ความร่วมมือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดี
5. มหาวิทยาลัยมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีทักษะสูงในหลากหลายสาขารวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านล่ามภาษาอังกฤษและภาษาจีน และผู้เชี่ยวชาญด้านพิธีการ ทำให้สามารถจัดงานระดับนานาชาติได้อย่างมืออาชีพ
6. ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาคสนามและการประชุมเชิงเรียนรู้
7. มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและวิจัยกับสถาบันต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ช่วยยกระดับมาตรฐานการจัดกิจกรรมให้มีความเป็นสากล

### 5.1.2.2 จุดอ่อน

1. ขนาดพื้นที่ห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมีข้อจำกัดในการรองรับผู้เข้าร่วมจำนวนมากในคราวเดียวกัน
2. มหาวิทยาลัยยังขาดพื้นที่เฉพาะสำหรับจัดบริการอาหารมื้อหลักและอาหารว่างระหว่างการประชุม
3. ระบบภาพและจอแสดงผลภายในห้องประชุมมีขนาดเล็ก และระบบปรับอากาศมีประสิทธิภาพจำกัด ทำให้ความเย็นไม่เพียงพอหรือไม่ต่อเนื่อง
4. การประสานงานในการจัดประชุมยังมีความซับซ้อน และไม่มีระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ครบวงจร

### 5.1.2.3 โอกาส

1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยสามารถดึงดูดผู้จัดงานขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งช่วยเพิ่มรายได้สำหรับพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเชิงกลยุทธ์
2. มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันและองค์กรต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งช่วยเปิดโอกาสในการดึงดูดผู้จัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ มาจัดที่มหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเต็มศักยภาพเพื่อสร้างประโยชน์และรายได้ ซึ่งช่วยเสริมความยั่งยืนทางการเงิน
4. มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการต่อยอดบริการเสริม เช่น การจัด Wellness Package เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ครบวงจร สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพิ่มมูลค่าให้กับสถานที่ประชุม

### 5.1.2.4 อุปสรรค

1. มหาวิทยาลัยมีการแข่งขันจากคู่แข่งที่มีความพร้อม เช่น ศูนย์ประชุมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออัตราการใช้บริการ
2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัย อาจส่งผลต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการลงทุนในเทคโนโลยีให้ได้มาตรฐานสูงสุด
3. สภาพแวดล้อมและภัยพิบัติทางธรรมชาติในพื้นที่ เช่น ปัญหา PM 2.5 น้ำท่วมหรือแผ่นดินไหว อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและความน่าเชื่อถือของการจัดงาน
4. มหาวิทยาลัยจึงควรมีแผนบริหารความเสี่ยงและมาตรการป้องกันที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจและลดผลกระทบต่อการจัดงาน

ความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ คือ ต้องการให้มีความพร้อมและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการสถานที่ สร้างความประทับใจและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ด้วยที่การทำงานแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยช่วยให้การบริหารจัดการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และตอบสนองได้รวดเร็ว ในส่วนของผู้ใช้บริการ ต้องการประสานความร่วมมือของบุคลากร บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีจิตบริการ รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ด้านราคามุ่งเน้นความโปร่งใส ความคล่องตัวในการอนุมัติ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ และจากการประเมินตนเองของการประเมินมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทสถานที่ห้องประชุม) ฉบับปรับปรุง ที่มีตัวชี้วัดในการประเมิน ดังนี้ (1) ด้านกายภาพ (2) เทคโนโลยี (3) บริการ (4) การจัดการอย่างยั่งยืน พบว่า จากเกณฑ์คะแนนการประเมินตามมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) (ราชการ/เอกชน จำนวน 44 ตัวชี้วัด) คะแนนเต็ม 180 คะแนน เกณฑ์ผ่านมาตรฐาน 144 คะแนน (ร้อยละ 80) ผลการประเมิน ห้องประชุมคามอกหลวงของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้คะแนนทั้ง 4 ด้าน รวมเป็น 166 คะแนน จะเห็น ได้ว่าค่าคะแนนดังกล่าวมีค่าร้อยละ 92 ซึ่งมีค่าเกินครึ่งของคะแนนเต็ม และสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (144 คะแนน) ซึ่งสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

### 5.1.3 การเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ประเทศไทย (TMVS) มีดังนี้

5.1.3.1 ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อสร้างความประทับใจและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ การปรับปรุงห้องประชุมและอุปกรณ์ แก้ไขปัญหาเสียงสะท้อน หลังคารั่ว และเครื่องปรับอากาศไม่เย็น รวมถึงจัดหาและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น โต๊ะเก้าอี้ที่มีสภาพเก่า เพิ่มจุดบริการเต้ารับไฟฟ้าให้เพียงพอ ติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรองภายในห้องประชุม และปรับปรุงระบบระบายอากาศ ปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลาง ขยายพื้นที่รองรับหน้าห้องประชุมสำหรับลงทะเบียน การดูแลความสะอาด และจัดเตรียมอุปกรณ์ในห้องน้ำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเพียงพอ เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึง ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน หรือใช้เทคโนโลยี QR Code นำทางมายังห้องประชุม (2) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการประสานงาน คือ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อน และสร้างระบบที่เอื้อต่อการบริการที่เป็นเลิศ การสร้างระบบบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ปรับปรุงกระบวนการจองและอนุมัติลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานานในการอนุมัติการจองห้องผ่านระบบ e-Office เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและชัดเจน

แก่ผู้ใช้บริการ กำหนดเกณฑ์การประสานงานที่ชัดเจน สร้างเกณฑ์พื้นฐานที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานภายนอกในการจองและประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น (3) การยกระดับศักยภาพบุคลากร คือ ควรมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับนานาชาติ การพัฒนาทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม การจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ สร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ การพิจารณาเครื่องแบบบุคลากร ออกแบบชุดยูนิฟอร์มที่เหมาะสมและโดดเด่นสำหรับพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพและจดจำได้ง่าย (4) การปรับปรุงคุณภาพของการบริการเสริม คือ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและความสามารถของบริการเสริมต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ การพัฒนาบริการอาหารและเครื่องดื่ม ปรับปรุงคุณภาพการบริการของหน่วยงานจัดเลี้ยงภายใน (เรือนรินน้ำ วนาศรม) หรือจัดหาพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารมื้อหลักและอาหารว่างโดยเฉพาะเพื่อลดการพึ่งพาผู้ให้บริการจากภายนอกและควบคุมคุณภาพให้เป็นมาตรฐาน (5) การประเมินผลที่ตอบสนองนโยบาย คือ ควรมีการวางระบบการทำงานที่สามารถวัดผลและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสอบกระบวนการและผลกระทบของนโยบายอย่างเป็นระบบ เพื่อดูว่านโยบายนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ พร้อมทั้งผลักดันนโยบายสำคัญให้เกิดผลในทางปฏิบัติให้มากที่สุด การผลักดันนโยบาย Zero Waste อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนโยบายลดปริมาณขยะ อาทิ งดใช้แก้วและขวดพลาสติก และสร้างความร่วมมือจากผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

5.1.3.2 ด้านมาตรฐาน ประกอบด้วย (1) การยกระดับเทคโนโลยีและอุปกรณ์สู่มาตรฐานสากล คือ เพื่อเพิ่มความทันสมัยและประสิทธิภาพในการจัดประชุม ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้มีมาตรฐานสากล การปรับปรุงระบบภาพและเสียง เปลี่ยนระบบภาพเป็นจอ LED ขนาดใหญ่ เพื่อความทันสมัย ควบคุมง่าย ไม่กระทบจากแสงภายนอก และแก้ปัญหาจอภาพขนาดเล็กที่ทำให้ผู้เข้าประชุมเมื่อยล้า การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล อาทิ ใช้ iPad หรือจอ LED สำหรับประชาสัมพันธ์หน้าห้องประชุมแทนการใช้กระดาษ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ให้ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุมของตัวชี้วัด ด้านกายภาพและด้านเทคโนโลยี (2) การปรับปรุงด้านกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก คือ เพื่อการเข้าถึงอย่างทั่วถึง (Universal Design) ให้สถานที่พร้อมสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพให้เป็นไปตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคน การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ จัดทำทางลาดที่เชื่อมต่อตลอดเส้นทาง เส้นทางสำหรับผู้พิการทางสายตาและพื้นที่สำหรับรถเข็นให้ครอบคลุม ซึ่งเป็น

องค์ประกอบในการจัดการประชุมและสอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุมของตัวชี้วัดด้านกายภาพ (3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค คือ เพื่อให้การใช้งานห้องประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้เพียงพอและมีเสถียรภาพ เช่นการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ระบบไฟฟ้าสำรองภายในห้อง นอกจากนี้ควรแก้ไขปัญหาหาระบบปรับอากาศที่ไม่เย็นเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก การบำรุงรักษาสภาพห้องให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ซึ่งสอดคล้องในด้านกายภาพของมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม ในองค์ประกอบของการประเมินมาตรฐานคือความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศและระบบความปลอดภัย (4) การขยายพื้นที่บริการและเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งาน คือ เพื่อรองรับการจัดงานประชุมขนาดใหญ่และหลากหลายรูปแบบ จำเป็นต้องขยายพื้นที่บริการและเพิ่มความยืดหยุ่นของสถานที่ การขยายพื้นที่สนับสนุนคือพื้นที่สำหรับต้อนรับลงทะเบียน และจัดเลี้ยงหรือพักเบรกให้กว้างขวางขึ้น การเพิ่มความหลากหลายของห้อง จัดหาห้องประชุมย่อยเพิ่มเติม และการพิจารณาพื้นที่สำหรับบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่สามารถรองรับงานเลี้ยงที่มีการให้บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ เพื่อให้การจัดงานครบวงจรตามมาตรฐานสถานที่จัดงานไม่ซ์ และไม่ต้องย้ายไปจัดที่โรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม ด้านบริการ คือความพร้อมของการจัดการด้านบริการการเตรียมพร้อมบุคลากรและระบบการจัดการ (5) การเสริมสร้างมาตรฐานความปลอดภัยและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม คือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ให้บริการและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ควรยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและผลักดันนโยบายสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปธรรม เช่นการยกระดับระบบป้องกันอัคคีภัยซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ครบถ้วน แต่ยังขาดการซ้อมแผนอัคคีภัยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ควรจัดการซ้อมแผนอย่างสม่ำเสมอและจัดทำสื่อชี้แจงเส้นทางหนีไฟและจุดรวมการพัฒนานโยบายสิ่งแวดล้อม ควรมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดประชุมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Zero Waste) เช่น การตั้งเป้าหมายลดคาร์บอน หรือมีกิจกรรมชดเชยคาร์บอน เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (TMVS) ประเภทห้องประชุม ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน โดยต้องมีความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อม ชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

5.1.3.3 ด้านการจัดการห้องประชุม ประกอบด้วย (1) การปรับปรุงด้านกายภาพและเพิ่มความยืดหยุ่นของพื้นที่ คือ ควรมีการพัฒนาพื้นที่ทางกายภาพคือปรับปรุงขนาดของพื้นที่เพื่อการรองรับงานที่หลากหลาย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นการเพิ่มความจุและขยายพื้นที่สนับสนุนคือห้องประชุมปัจจุบันรองรับผู้เข้าร่วม 300 คน ได้ค่อนข้างแออัด และเหมาะสมสำหรับงานไม่เกิน

150-200 คน ควรพิจารณาขยายพื้นที่ต้อนรับ/ลงทะเบียน และพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการที่ปัจจุบันยังคับแคบ (2) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน คือ เพื่อเป็นการลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้เป็นระบบและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยการสร้างระบบบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะบุคลากรภายในต้องรับภาระจัดการด้านโลจิสติกส์ด้วยตนเอง ควรจัดตั้งระบบบริการแบบครบวงจรเพื่อลดภาระของผู้จัดงาน และการกำหนดผู้ประสานงานหลักที่ชัดเจนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ (3) การยกระดับอุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภค คือ เพื่อสร้างความมั่นใจและประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ควรมีการบำรุงรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภคให้ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ พร้อมมีระบบตรวจสอบอุณหภูมิแบบ Real-time เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน (4) การยกระดับระบบการบริการและบุคลากร คือ โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีในความเป็นมืออาชีพแก่ผู้ใช้บริการ ควรพัฒนาระบบการบริการและบุคลากร การเพิ่มบุคลากรสนับสนุนเฉพาะทาง โดยควรมีบุคลากรบริการเฉพาะจุดเพิ่มเติม การบูรณาการการทำงานของบุคลากรสนับสนุน สร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทราบตารางการใช้งานห้องประชุมล่วงหน้า และเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านการจราจร (5) การทบทวนนโยบายและส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ควรมีการดำเนินการทบทวนนโยบายพื้นที่ปลอดบุหรี่ จากการที่มหาวิทยาลัยเป็นเขตปลอดบุหรี่ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ ควรมีการพิจารณาแนวทางจัดการในกรณีที่มีการร้องขอ โดยอาจจัดพื้นที่สูบบุหรี่ชั่วคราวในบริเวณที่เหมาะสม การส่งเสริมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบต่อยอดนโยบาย Zero Waste ที่มีอยู่ โดยส่งเสริมการจัดการขยะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง พร้อมทั้งรณรงค์ให้ผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมปฏิบัติตามแนวทางด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง

5.1.3.4 ด้านราคา ประกอบด้วย (1) การปรับปรุงกระบวนการโครงสร้างด้านราคา โดยยึดหลักการวิเคราะห์ต้นทุน คือ เพื่อแก้ไขปัญหาการกำหนดราคาที่ขาดความชัดเจนและโปร่งใส ควรมีการวิเคราะห์และปรับปรุงโครงสร้างด้านราคาอย่างเป็นระบบ เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนที่แท้จริง ควรมีการดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการทั้งหมดอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถกำหนดราคาที่เหมาะสมต้นทุนที่แท้จริงได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะนำไปสู่การตั้งราคาที่ชัดเจน โปร่งใส ไม่เกิดความเข้าใจผิด และการกำหนดโครงสร้างด้านราคาโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยหลักการวิเคราะห์ต้นทุน ควรกำหนดโครงสร้างราคาใหม่ที่จำแนกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและทำความเข้าใจองค์ประกอบของค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้

(2) การเพิ่มความชัดเจนและสร้างการรับรู้ด้านอัตราค่าบริการ คือ เนื่องจากอัตราค่าบริการในปัจจุบันยังไม่เป็นที่รับทราบต่อคนทั่วไปและเข้าใจได้ยาก จึงควรมีการพัฒนาการจัดทำรายการอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ควรจัดทำเอกสารหรือหน้าราคาที่แสดงอัตราค่าบริการของห้องประชุมและบริการเสริมต่าง ๆ อย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

(3) การพัฒนาชุดบริการ (Package) คือ ควรมีการพัฒนาชุดบริการ (Package) ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่างเห็นตรงกันว่า การจัดทำชุดบริการเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ แพคเกจราคา 100,000 บาท 20,000 บาท และ 8,000 บาท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามงบประมาณที่ (4) การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติด้านค่าใช้จ่าย คือ ควรมีการปรับปรุงวิธีการอนุมัติด้านค่าใช้จ่ายเพื่อลดความซับซ้อนและความล่าช้าในขั้นตอนการอนุมัติเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการใช้บริการ อาทิ การเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ ขั้นตอนการอนุมัติค่าใช้จ่ายให้มีความกระชับ ลดความซับซ้อน การสร้างความชัดเจนในอำนาจการอนุมัติ ควรกำหนดผู้มีอำนาจตัดสินใจในการอนุมัติค่าขอต่าง ๆ โดยเฉพาะการขอยกเว้นค่าใช้จ่าย (5) การกำหนดกลยุทธ์ราคาเชิงคุณค่า คือ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันนอกเหนือจากการกำหนดราคาตามต้นทุนควรมีการนำแนวคิดเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความแตกต่างและส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการ คือการกำหนดราคาที่สะท้อนคุณค่าของบริการ การตั้งราคาไม่ควรมุ่งเน้นที่ปริมาณหรือตัวเลขเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับควบคู่กันไป อาทิ คุณภาพของสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์ และความเป็นเลิศของบริการ

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยมีศักยภาพพื้นฐานในการรองรับการจัดประชุม สัมมนา และกิจกรรมทางวิชาการ อย่างไรก็ตาม เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันและก้าวสู่การเป็นสถานที่จัดงานชั้นนำในระดับภูมิภาค ยังคงมีประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.2.1.1 ศักยภาพด้านกายภาพและการบริการในฐานะสถานที่จัดงาน ผลการศึกษาจะเห็นว่าห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นในการจัดรูปแบบ แต่มีข้อจำกัดด้านขนาดพื้นที่ใช้สอยที่ไม่เพียงพอต่องานขนาดใหญ่ ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค และความเก่าของครุภัณฑ์

บางรายการซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่จัดงานของผู้จัดงาน ดังที่ นิमित ชุ่นสั้น (2561) กล่าวว่า สถานที่ (Venue) และการเข้าถึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดงานทุกระดับ โดยคุณภาพของสถานที่จัดประชุมที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจะสร้างความสำเร็จให้แก่สถานที่นั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ปัญหาการขาดบุคลากรสนับสนุนเฉพาะทางและบริการแบบครบวงจรยังสะท้อนถึงช่องว่างในการให้บริการ เมื่อเทียบกับคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับห้องประชุม ซึ่งผู้บริโภคมองมีความต้องการพนักงานบริการที่มีจิตบริการที่ดี (Service Mind) ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานที่

5.2.1.2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและเทคโนโลยี ประเด็นด้านกระบวนการบริหารจัดการที่ยังขาดความชัดเจน โดยเฉพาะขั้นตอนการอนุมัติและนโยบายด้านราคา ซึ่งเป็นอุปสรรคในความคล่องตัวในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญตา แสนกล้า (2567) ที่พบปัญหาในลักษณะเดียวกันในหน่วยงานภายในหน่วยงานเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของวันเวลาและสถานที่ ทำให้การเตรียมการประชุมขาดความพร้อม และบุคลากรไม่เพียงพอ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล ยิ่งไปกว่านั้น การนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและงานวิจัยของ บุคอรีย์ แก้วกับทอง และพิภักดิ์ เผ่าจินดา (2567) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานประชุมวิชาการโดยเฉพาะ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเป็นเจ้าภาพจัดงานประชุมวิชาการเป็นการแสดงศักยภาพและความเข้มแข็งของสถาบันการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Miljkovic et al. (2023), Szabó et al. (2023), Jeppsson (2008) กล่าวถึง การจองและการกำหนดเวลา ระบบการจัดการห้องประชุมช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาห้องที่ว่างตามค่าที่กำหนด จองห้อง และจัดการการจองในเวลาเดียวกัน ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงการทับซ้อนของการนัดหมายและช่วยให้สามารถใช้พื้นที่อย่างเต็มที่

5.2.1.3 กลยุทธ์ด้านราคาและการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ผลการศึกษา พบว่านโยบายด้านราคามีความยืดหยุ่น แต่ยังคงขาดความชัดเจนในการสื่อสารและโครงสร้างที่อ้างอิงจากต้นทุนที่แท้จริง ข้อเสนอแนะในการจัดทำชุดบริการ (Package) ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าตามงบประมาณนั้น สอดคล้องโดยตรงกับงานวิจัยของ ประพนธ์ เล็กสุมา และนรินทร์ สังข์รักษา (2564) กล่าวถึงการออกแบบแพ็คเกจการจัดประชุมองค์กรด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม เพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจ การดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนงบประมาณได้ง่ายขึ้น แต่ยังเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างและดึงดูดลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ ติระรัตน์ และสันติธร ภูริภักดี (2564) กล่าวว่าควรมีตั้งระดับราคาประหยัด ถึงระดับหรูหรา และร้านอาหาร

ควรมีร้านอาหารที่มีเมนูอาหารตามอัตลักษณ์เมือง ส่วนใหญ่เมื่อตกลงที่จะเดินทางไปเมืองไหนก็จะทำการจองห้องพักและสถานที่จัดงานเป็นเรื่องแรก

5.2.1.4 บริบทและความสำคัญต่ออุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) การยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ดังที่ จิรภา สุขนวนิช (2566) บุเรศ แป้นโคตร และคณะ (2565) และประพนธ์ เล็กสุมา และนรินทร์ สังข์รักษา (2564) กล่าวว่าอุตสาหกรรมไมซ์เป็นธุรกิจบริการที่มีมูลค่ามหาศาลและเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้น การพัฒนาสถานที่จัดประชุมภายในสถาบันการศึกษาให้มีมาตรฐานจึงเป็นการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ และเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้แก่มหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ

5.2.2 อภิปรายผลเพื่อเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย จากการศึกษาข้อมูล พบว่ามหาวิทยาลัยมีศักยภาพพื้นฐานที่ดี แต่ยังคงมีช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายเพื่อนำเสนอเป็นรูปแบบการยกระดับได้ ดังนี้

5.2.1.1 รูปแบบการพัฒนาด้านกายภาพ เทคโนโลยี และความปลอดภัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นข้อจำกัดด้านกายภาพหลายประการ ทั้งขนาดพื้นที่ใช้สอยที่ไม่เพียงพอต่องานขนาดใหญ่ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ต้องปรับปรุง อาทิ ไฟฟ้า ปรับอากาศ แสงสว่าง และความเก่าของครุภัณฑ์ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นหัวใจสำคัญของเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน TMVS ในด้านกายภาพที่เน้นความพร้อมของสถานที่ ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก การที่ป้ายบอกทางไม่ชัดเจนและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ไม่ทันสมัย ย่อมส่งผลกระทบต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิमित ชื่นสัน (2561) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านสถานที่ (Venue) เป็นองค์ประกอบสำคัญอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดสถานที่ประชุมต้องมีศักยภาพ อาทิ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการเข้าถึงสถานที่จัดการประชุมที่สะดวกและปลอดภัย ดังที่ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2564) กล่าวว่า พื้นที่จัดประชุมเป็นพื้นที่โล่งอันเป็นบริเวณที่ผู้ร่วมประชุมสามารถมองเห็นเวทีจอภาพ หรือด้านหน้าของห้องประชุมได้ชัดเจน โดยไม่มีสิ่งใดบดบังสายตา ทั้งนี้พื้นที่ อับสายตา หรือพื้นที่นอกเขตเสาที่ผู้ร่วมประชุมไม่สามารถมองเห็นเวทีหรือด้านหน้าห้องประชุมได้โดยตรง แม้จะอยู่ภายในห้องประชุม ก็ไม่ถือว่าเป็นพื้นที่จัดประชุม

5.2.1.2 รูปแบบการพัฒนาด้านการบริการและบุคลากร ผลการศึกษาพบปัญหาเชิงโครงสร้างด้านการบริการที่ชัดเจน คือ การขาดบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ทำให้ผู้จัดงานต้องรับภาระในการประสานงานหลายส่วน และจำนวนบุคลากรสนับสนุนไม่เพียงพอต่อการให้บริการเต็มรูปแบบ ประเด็นนี้ขัดแย้งกับหลักการของมาตรฐาน TMVS ในด้านการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence) และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนียาภรณ์ สายะบุตร และวัชรกร มยุรี (2566) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากคู่แข่งชั้นเป็นเหตุให้เกิดการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังที่ รัศมี อัจฉริยไพศาลกุล (2567) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

5.2.1.3 รูปแบบการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ความไม่ชัดเจนของกระบวนการอนุมัติ นโยบายราคาที่ขาดการสื่อสารเชิงรุก และการไม่มีชุดบริการ (Package) ที่ชัดเจนเป็นอุปสรรคสำคัญที่ศักยภาพในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน TMVS ในด้านการจัดการ ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ประพนธ์ เล็กสุมา และคณะ (2564) ที่เสนอว่าการออกแบบแพ็คเกจบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2567) กล่าวว่า การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ (MICE) มีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ บุคอรีย์ แก้วกับทอง และพิภัตน์ เฝ้าจินดา (2567) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการให้มีความทันสมัยและเป็นระบบ ที่สามารถนำข้อมูลในระบบมาประกอบการบริหารจัดการได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและนำเสนอรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยมีศักยภาพพื้นฐานที่ดีในการรองรับการจัดประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ

แต่ยังคงต้องพัฒนาใน 4 ด้านเพื่อให้ผ่านมาตรฐาน TMVS และ 4 ด้าน ในปัจจัยหลักที่มีการศึกษา ได้แก่ (1) ด้านกายภาพ (2) ด้านเทคโนโลยี (3) ด้านบริการ (4) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน (5) การให้บริการ (6) มาตรฐาน (7) การจัดการห้องประชุม และ (8) ราคา

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

5.3.1 สำหรับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ควรนำผลจากการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สู่มาตรฐานสถานที่จัดงานไมซ์ประเทศไทย และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ดังนี้ (1) ใช้เป็นแผนแม่บทนำรูปแบบการยกระดับการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่ได้จากการศึกษา ไปจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่มีกรอบเวลาและงบประมาณที่ชัดเจน (2) ปฏิรูปโครงสร้างการบริการ โดยการจัดตั้งหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็น One Stop Service เพื่อเป็นผู้ประสานงานหลัก ลดภาระของผู้จัดงานและสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่เป็นมืออาชีพ (3) พัฒนากลยุทธ์เชิงธุรกิจ คือการทบทวนนโยบายราคาให้สะท้อนต้นทุนและคุณค่าของบริการ พร้อมทั้งออกแบบ ชุดบริการ (Package) ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้กว้างขึ้นและสร้างรายได้ให้แก่มหาวิทยาลัย

5.3.2 สำหรับภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (TCEB) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้ (1) ใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงศักยภาพของสถาบันการศึกษาในการพัฒนาตนเองให้เป็นสถานที่จัดงานไมซ์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายสนับสนุนที่ตรงจุด (2) ส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณ พิจารณาจัดสรรงบประมาณหรือแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพ (3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศโดยรวม

5.3.3 สำหรับภาคเอกชน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ อาทิ บริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) โรงแรม และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการห้องประชุมของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้ ดังนี้ (1) มองหาโอกาสทางธุรกิจ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงช่องว่างด้านการบริการที่ภาคเอกชนสามารถเข้าไปร่วมมือกับมหาวิทยาลัยได้ อาทิ การให้บริการจัดเลี้ยง การบริหารจัดการงาน หรือการจัดหาบุคลากรมืออาชีพ (2) สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ พิจารณามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเป็นพันธมิตรในการขยายตลาดการจัดประชุมและสัมมนาใน

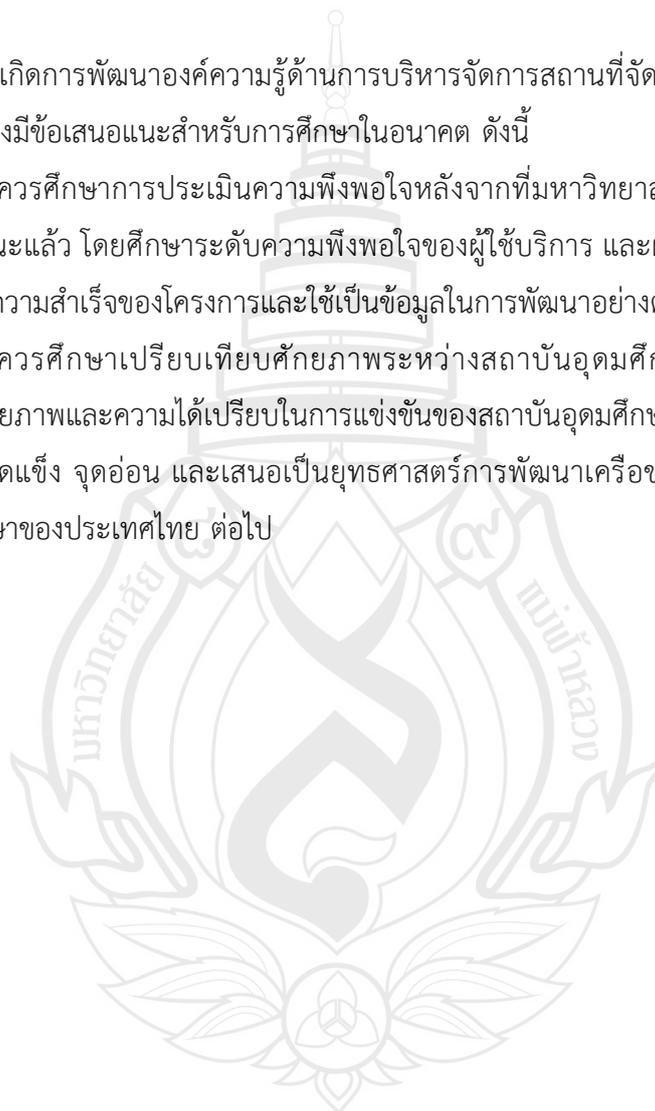
พื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยอาศัยจุดแข็งด้านความเป็นสถาบันวิชาการและสภาพแวดล้อมที่ดีของมหาวิทยาลัย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานที่จัดงานในสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต ดังนี้

5.4.1 ควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจหลังจากที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้ว โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลกระทบเชิงเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เพื่อวัดความสำเร็จของโครงการและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.4.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพระหว่างสถาบันอุดมศึกษา เช่น การศึกษาโดยเปรียบเทียบศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในระดับภูมิภาค เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และเสนอเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเครือข่ายสถานที่จัดงานไมซ์ในสถาบันการศึกษาของประเทศไทย ต่อไป



## รายการอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2567). *Soft Power ไทยอยู่อันดับที่เท่าไรของโลก ?*.  
<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/31/iid/266901>
- จิรภา สุขชนวนิช. (2566). นโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของหน่วยงานภาครัฐ. *สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*, 5(9), 96-106.
- ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. (2565). การบริหารจัดการความเป็นสากลเพื่อการดำเนินชีวิตในประชาคมอาเซียน. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(46), 246-261. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/256373/174469>
- ชลลดา มงคลวานิช และรัตนภรณ์ ชาตวิงศ์. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว (ศึกษาโรงแรม 5 ดาว 28 โรงแรม) (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชุดิธารัฐ อุดมะสิริเสนี. (2562). การพัฒนาแอปพลิเคชันออนไลน์สำหรับจัดเก็บข้อมูลทักษะความสามารถของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 8(2), 75-90.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2568). *กระทรวงอุตสาหกรรมดันอุตสาหกรรมไมซ์ หวังดึงอีเว้นท์ระดับโลกเข้าไทยสร้างรายได้*. <https://www.thansettakij.com/economy/619444>
- ดาริกา แซ่โจ้ว และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2567). การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์. *เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์*, 20(2), 131-149.
- ดุขฎี ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกุล. (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย. *วารสารบริการและการท่องเที่ยว*, 10(1), 1-23.
- ทองพูล หีบไธสง และกฤตยา ทองผาสุก. (2552). การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 19(1), 100-108.
- ธนียาภรณ์ สายะบุตร และวัชรกร มยุรี. (2566). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 17(1), 121-132.

- นิมิต ชุ่นสั้น. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุม โรงแรม: มุมมองผู้จัดงาน. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 13(2), 67-78.
- นุช สัทธาฉัตรมงคล และอรรถพล ธรรมไพบูลย์. (2559). ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์สู่ การพัฒนาอย่างยั่งยืน. *ธุรกิจปริทัศน์*, 8(1), 170-172.
- บุญตา แสนกล้า. (2567). แนวทางการพัฒนาการจัดประชุมของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์. *วารสารสหวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 9(1), 26-37.
- บุญวัฒน์ จันทร์เทพ, จุฑามาส ศิริอังกูรวาณิช, เสาวนีย์ ปรัชญาเกรียงไกร และลักษณา รมยะสมิต. (2566). การพัฒนาแอปพลิเคชันจองห้องประชุม. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 1(2), 165-184.
- บุเรศ แป้นโคตร, กรรณิกา สนพะเนา และกันตภพ บัวทอง. (2565). การศึกษาศักยภาพของธุรกิจ การจัดประชุมในจังหวัดนครพนมเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็น MICE City ของประเทศไทย. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(2), 15-29.
- บุคอรีย์ แก้วกับทอง และพิภัตน์ เผ่าจินดา. (2567). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการ งานประชุมวิชาการระดับชาติ ศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 35(3), 211-224.
- ประพนธ์ เล็กสุมา และนรินทร์ สังข์รักษา. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการธุรกิจ ให้บริการสถานที่จัดประชุมในจังหวัดนครปฐม. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 15(1), 93-110.
- ประพนธ์ เล็กสุมา, สุรัตติญา จาตุรัส, วงศ์ธิพัทธ์ พิสิฐนฤดม, ญัฐพัชร์ บัญญัติธนพันธ์ และศศิธร ม่วงสวย. (2564). การออกแบบแฟ้มเอกสารจัดประชุมองค์กรด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ องค์ประกอบร่วมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(1), 337-352.
- พจน์พิตดา ศรีสมพงษ์. (2558). ปัจจัยที่มีศักยภาพของเมืองด้านธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อ เป็นรางวัล และ การแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดพะเยา เพื่อรองรับ การเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2), 45-56. <https://doi.org/10.53848/irdssru.v7i2.214368>
- พิกานันท์ สนธิธรรม, ชูวงศ์ พรหมบุตร, ถนอมทรัพย์ ตรงสายดี และรุ่งนภา ดัดถุยาวัตร. (2561). ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์คณะวิทยาการจัดการ. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 2(1), 81-90.

- พินิตา แก้วจิตคงทอง และเยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา (MICE) ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(3), 35-46.
- พิไลวรรณ พูลสวาท, สุภัทรา นพฤทธิ์ และสุริยันต์ สุรเกรียงไกร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกจังหวัดนครพนมเป็นสถานที่จัดกิจกรรม MICE. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 14(2), 43-55.
- ภัคจิรา แสนใจ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบ ไมซ์ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 11(1), 54-67. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/65744/53744>
- รัศมี อัจฉริยไพศาลกุล. (2567). แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของสถานที่จัดงานประชุมในกรุงเทพมหานคร และปริณพทลต่อผู้รับบริการธุรกิจการจัดประชุมภายหลังสถานการณ์โควิด-19. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 8(56), 92-109.
- ลัดดา เข็มมาม. (2565). การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *Mahidol R2R e-Journal*, 9(2), 59-72.
- วิลาสินี จันทร์พวง และยุพาวรรณ วรณวนาณิชย์. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานที่จัดงานเลี้ยงในเขตกรุงเทพและนนทบุรี. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1-8.
- ศิริประภา บำรุงวัตร และปรียาวดี ผลอนเก. (2560). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยว และศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวรูปแบบไมซ์ (MICE) ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 11(3), 37-49.
- ศุภวรรณ ตีระรัตน์ และสันติธร ภูริภักดี. (2564). การรับรู้ในเสน่ห์เมืองรองของประเทศไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในธุรกิจการประชุมองค์กรและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 16(3), 337-347.
- สมปอง สุวรรณภุมมา, พระครูใบฎีกา สุพรรณ ปสนนมน (สีกลาง), และเรืองฤทธิ์ คงอยู่. (2564). แนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดสันติสุขในองค์กร. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 257-264. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/soc-rmu/article/view/247369/168619>
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (2568). *เชิญชวนสถานประกอบการเข้าร่วมโครงการ TMVS ปี 2568!*. <https://www.masci.or.th/masci-news-18032025/>

- สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2561). *แผนแม่บทอุตสาหกรรม การ จัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี พ.ศ. 2560-2564*. สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2564). *Venue management 101 วิชาการบริหารสถานที่จัดงาน*. สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2567). *กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดใหญ่ “เทศกาลเมือง (ต้อง) รong” ชู 55 เมืองรอง ด้วย ‘Hidden Gems’ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย*.  
<https://www.thaigov.go.th/th/news/103020>
- สุจิตรา จันทนา. (2558). ทศนคติของนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (MICE) ของชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของ โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร*, 10(2), 57-65.  
[https://so05.tci-thaijo.org/index.php/PNRU\\_JHSS/article/view/49262/40871](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/PNRU_JHSS/article/view/49262/40871)
- เสาวนีย์ มิตตะธรรมากุล. (2567). การบริหารจัดการทุนมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 7(5), 406-420. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jidir/article/view/267157/185311>
- อมลณัฐ โชติกิจนุสรณ์, นิตากร เกาสมบัติ, เกษม ตรีตระการ, เกษม กมลชัยพิสิฐ, ญัฐชัย เปลี่ยนวิจารณ์ และพรรณณา พูนพิน. (2556). *เทคโนโลยีสารสนเทศบูรณาการ*. พิมพ์ดี.
- Cecil, A., Fenich, G. G., Krugman, C., & Hashimoto, K. (2013). Review and analysis of the new international meeting and business events competency standards. *Journal of Convention & Event Tourism*, 14(1), 65-74.  
<https://doi.org/10.1080/15470148.2012.755830>
- Easy Chair. (2021). *What easy chair helps you to do?*. <http://easychair.org>
- Jeppsson, J. (2008). Rooms for improvement. *Industrial Engineer*, 40(12), 54-55.
- Khawyeay, P. (2010). Interest in meeting incentive and exhibition for staff customers or related parties in the Pattaya of the company located in Amata Nakorn industrial estate (Master's thesis). Burapha University.
- Littlefield, A. (2018). *12 eye-opening statistics about the meeting and events industry*. <https://convene.com/catalyst/meeting-event-statistics/>

- McCabe, V. S. (2008). Strategies for career planning and development in the convention and exhibition industry in Australia. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 222-231.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.020>
- MFU TODAY. (2567). ห้องประชุมค้ำอกหลวง, ห้องประชุมพวงชมพู.  
<https://www.facebook.com/search/top?q=mfu%20today>
- MICE Intelligence Team. (2568). ต่อยอดทุนทางวัฒนธรรมไทยสู่การจัดงานไมซ์ที่เป็นเอกลักษณ์.  
<https://intelligence.businesseventsthailand.com/th/blog/soft-power-s-creative-spark-for-success>
- Miljkovic, I., Shlyakhetko, O., & Fedushko, S. (2023). Real estate app development based on AI/VR technologies. *Electronics*, 12(3), 707.  
<https://doi.org/10.3390/electronics12030707>
- Moon, H. S., Kim, H. K., Kim, J. K. (2011). A real-time booth recommendation based on partial path information. In *2011 international conference on social science and humanity*, February 26-28, 2011 Singapore volume 1 proceedings (ICSSH), pp. 285-289.
- Mybest. (2566). 10 อันดับ สถานที่จัดงานแต่งงาน ไม่ใช่โรงแรม ปี 2023 มีห้องจัดเลี้ยง สวนสวย.  
<https://my-best.in.th/52204>
- Oat-Chaiyasith. (2564). TREND การจัดงานแต่งงานจะเปลี่ยนไปหลัง COVID 19. <https://oat-chaiyasith.com/trend-การจัดงานแต่งงานจะเปลี่ยนไป/>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2018). *20-years national strategic plan (Royal Gazette Version)*.  
[https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS\\_PlanOct2018.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf)
- Szabó, C., Antal, K. T., Bartus, L. Z., & Simon, K. (2023). Energy-efficient timetable display for meeting rooms using e-paper technology and low-powered microcontrollers. In *2023 IEEE 21st Jubilee International Symposium on Intelligent Systems and Informatics (SISY)*. IEEE.  
<https://doi.org/10.1109/SISY60376.2023.10417947>
- Thai MICE Connect. (2566). อัปเดต 7 สถานที่จัดงานที่ได้รับมาตรฐาน TMVS.  
<https://www.thaimiceconnect.com/mice-news/detail/65>

Thailand Convention and Exhibition Bureau. (2020). *MICE static*.

<https://intelligence.businesseventsthailand.com/en/page/mice-statistics>

Walker, A. S. (2012). Process vs. performance standards for sustainable meeting and event management. *Osgoode Hall Law School Comparative Research in Law & Political Economy*, 8(4), 1-61. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2116342>

Woranatsakul, B. (2018). *Handbook for organizing national conferences and presenting academic works of the national institute of development administration*. National Institute of Development Administration.



## ภาคผนวก ก

## แนวคำถามในใช้การสัมภาษณ์

## 1. ด้านการให้บริการ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 2. ด้านมาตรฐาน

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 3. ด้านการจัดการห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 4. ด้านราคา

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 5. ด้านกายภาพ

### 5.1 ภายในห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 5.2 ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 5.3 โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 5.4 องค์ประกอบประจำห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.5 สายไฟและอุปกรณ์ในห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.6 ระบบไฟฟ้าสำรอง

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.7 เต้ารับไฟฟ้า

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.8 แสงสว่างในห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.9 ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.10 ระบบปรับอากาศ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.11 ระบบระบายอากาศ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.12 ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.13 พื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักคอย

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.14 พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.15 พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.16 พื้นที่บริการอาหารมื้อหลัก

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.17 ห้องน้ำ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.18 ห้องประชุมย่อย

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.19 ห้องสำหรับผู้จัดงาน

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.20 ห้องรับรอง

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.21 ห้องแต่งตัว

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.22 ห้องรับฝากของ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.23 ห้องประกอบพิธีทางศาสนา

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

#### 5.24 ห้องปฐมพยาบาล

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.25 พื้นที่สูบบุหรี่

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.26 ป้ายประชาสัมพันธ์

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.27 ป้ายบอกทาง

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.28 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.29 พื้นที่จอดรถ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.30 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.31 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

5.32 ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 6. ด้านเทคโนโลยี

### 6.1 ระบบเสียง

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 6.2 ระบบภาพ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 6.3 จุดกระจายสัญญาณ WiFi

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 6.4 อุปกรณ์สื่อสาร

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 7. ด้านบริการ

### 7.1 บริการรับจองล่วงหน้า

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 7.2 เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 7.3 บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 7.4 บริการพัดลมไฟฟ้า

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.5 บริการอาหาร และเครื่องดื่ม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.6 พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.7 พนักงานให้บริการตามจุดบริการ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.8 เจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.10 บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.11 ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.12 ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของ พนักงานบริการกลุ่มประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

7.13 การจัดการบุคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

7.14 ระบบสวัสดิการพนักงาน

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

7.15 การร้องเรียนและการประเมินผลการบริการ

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

7.16 ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.17 บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ  
 สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

7.18 การจัดการความสะอาดและขยะ  
 สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

## 8. ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน

### 8.1 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

### 8.2 การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

.....

.....

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

8.3 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

8.4 การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

8.5 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

8.6 การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
สถานการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

.....  
 .....  
**การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)**

จุดแข็ง (Strengths)

.....  
 .....  
 จุดอ่อน (Weaknesses)

.....  
 .....  
 โอกาส (Opportunities)

.....  
 .....  
 อุปสรรค (Threats)

.....  
 .....  
 หมายเหตุ :

จุดแข็ง (Strengths) คือ คุณสมบัติหรือทรัพยากรที่ทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง

จุดอ่อน (Weaknesses) คือ ข้อจำกัดหรือปัจจัยภายในที่อาจทำให้องค์กรเสียเปรียบ

โอกาส (Opportunities) คือ แนวโน้มหรือปัจจัยภายนอกที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์

อุปสรรค (Threats) คือ ความเสี่ยงหรือปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร

## ภาคผนวก ข

## ตารางสรุปการประเมินตนเอง

## ด้านกายภาพ

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
P01 ภายในห้องประชุม		2	
P02 ผนังห้อง และ/หรือ ผนังกันห้อง		2	
P03 โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการจัดประชุม		2	
P04 องค์กรประกอบประจำห้องประชุม		1	
P05 สายไฟและอุปกรณ์ในห้องประชุม		2	
P06 ระบบไฟฟ้าสำรอง		2	
P07 เตารับไฟฟ้า		1	
P08 แสงสว่างในห้องประชุม		1	
P09 ระบบไฟส่องสว่างในห้องประชุม		1	
P10 ระบบปรับอากาศ		2	
P11 ระบบระบายอากาศ		1	
P12 ระบบป้องกันอัคคีภัยสำหรับห้องประชุม		2	
P13 พื้นที่ต้อนรับ ลงทะเบียน และพักผ่อน		1	
P14 พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการขนาดย่อม		1	
P15 พื้นที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม		1	
P16 พื้นที่บริการอาหารมื้อหลัก		1	
P17 ห้องน้ำ		2	
P18 ห้องประชุมย่อย		1	
P19 ห้องสำหรับผู้จัดงาน		1	
P20 ห้องรับรอง		1	
P21 ห้องแต่งตัว		1	
P22 ห้องรับฝากของ		1	
P23 ห้องประกอบพิธีทางศาสนา		1	

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
P24 ห้องปฐมพยาบาล		1	
P25 พื้นที่สูบบุหรี่		1	
P26 ป้ายประชาสัมพันธ์		1	
P27 ป้ายบอกทาง		1	
P28 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย		2	
P29 พื้นที่จอดรถ		1	
P30 จุดจอดรถเพื่อรับส่งผู้เข้าประชุม		1	
P31 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา		2	
P32 ระบบสำรองน้ำใช้สำหรับการประชุม		1	
<b>รวมคะแนนด้านกายภาพ</b>			

#### ด้านเทคโนโลยี

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
T01 ระบบเสียง		2	
T02 ระบบภาพ		2	
T03 จุดกระจายสัญญาณ WiFi		1	
T04 อุปกรณ์สื่อสาร		1	
<b>รวมคะแนนด้านเทคโนโลยี</b>			

#### ด้านบริการ

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
Sv01 บริการรับจองล่วงหน้า		1	
Sv02 เวลาในการเข้าพื้นที่สำหรับฝ่ายจัดประชุม		1	
Sv03 บริการวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องประชุม		1	
Sv04 บริการพัดลมไฟฟ้า		1	
Sv05 บริการอาหาร และเครื่องดื่ม		1	
Sv06 พนักงานผู้ให้บริการประจำกลุ่มประชุม		2	
Sv07 พนักงานให้บริการตามจุดบริการ		1	

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
Sv08 เจ้าหน้าที่ไอทีที่สนับสนุนอุปกรณ์		1	
Sv09 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย		1	
Sv10 บุคลิกภาพของพนักงานบริการกลุ่มประชุม		2	
Sv11 ความรู้ของพนักงานบริการกลุ่มประชุม		1	
Sv12 ทักษะและมาตรการส่งเสริมภาษาต่างประเทศของพนักงานบริการกลุ่มประชุม		2	
Sv13 การจัดการบุคคลากรในด้านการบริการกลุ่มประชุม		2	
Sv14 ระบบสวัสดิการพนักงาน		2	
Sv15 การร้องเรียนและการประเมินผลการบริการ		2	
Sv16 ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย		2	
Sv17 บริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกพิเศษ		1	
Sv18 การจัดการความสะอาดและขยะ		1	
<b>รวมคะแนนด้านบริการ</b>			

#### ด้านการจัดการอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัด	คะแนน	ค่าน้ำหนัก	ผลคูณ
St01 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม		1	
St02 การปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม		1	
St03 นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย		1	
St04 การปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย		1	
St05 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม		1	
St06 การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม		1	
<b>รวมคะแนนด้านการจัดการอย่างยั่งยืน</b>			
<b>รวมคะแนนทั้งหมด (4 ด้าน)</b>			

## ประวัติผู้ประพันธ์

ชื่อ	ปณิธาน อินคำฟู
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประวัติการทำงาน	2558 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหาร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2542 – 2557	หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เดอะนอร์ท เชียงราย

