

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
จังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า

ผู้เขียน นางสาวปัทมนันท์ นิต์ศันต์ดิคุณ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ ฉายสุวรรณ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า ตลอดจนความคิดเห็นของผู้จัดงานแสดงสินค้าต่อธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กรรมการผู้บริหารหรือผู้บริหารระดับสูงของผู้จัดงานแสดงสินค้า จำนวน 8 ราย ซึ่งแต่ละรายได้เปิดดำเนินการมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 ปี และมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาท

ผู้จัดงานแสดงสินค้านานาชาติส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะนำงานแสดงสินค้านามาจัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะจัดงานครั้งละ 3-5 วัน ทั้ง 8 ราย จะนำงานมาจัดรวมกันประมาณ 6-8 งานต่อปี โดยความหลากหลายของงานที่จะจัดนั้นมีตั้งแต่ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภค ระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับท้องถิ่น โดยจะมีการจัดงานภายในอาคารเท่านั้น และการจัดงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เช่น งานสถาปนิกล้านนา งานมหกรรมยานยนต์ งานโฮมโปร เป็นต้น

บริการหลักที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ต้องมี ได้แก่ มีศูนย์รวมบริการทางธุรกิจ ห้องละมุด ห้องบริการนักข่าว ทางลาดเชื่อมต่างระดับที่เหมาะสมกับรถเข็น และมีบริการต่างๆ สำหรับคนพิการ

อัตราค่าใช้บริการต่างๆ ได้แก่ ค่าพื้นที่ ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าทำความสะอาด ค่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ควรจะมีอัตราค่าบริการที่ถูกกว่ากรุงเทพ

ช่องทางที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าสะดวกในการติดต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งแรกพนักงานขายของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ควรติดต่อกับผู้จัดงานแสดงสินค้าโดยตรง

การส่งเสริมการตลาดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อทำสัญญาระยะยาว การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อต่อสัญญา มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน

คุณสมบัติของพนักงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ ความตั้งใจในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ ทักษะในการสื่อสารได้หลายภาษา และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องรวดเร็ว

ด้านกระบวนการให้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ควรมี คือ การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี ความสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยากในการทำการจองพื้นที่

ลักษณะทางกายภาพที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ ห้องประชุมสามารถกันเป็นห้องๆ ได้ ห้องโถงงานแสดงสินค้ากันเป็นแต่ละโถงงานได้ มีพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าขนาดใหญ่ มีห้องประชุมใหญ่-ย่อย มีพื้นที่ขนาดใหญ่ในชั้นเดียวกัน มีระบบสาธารณูปโภคที่จ่ายจากใต้พื้น ห้องโถงงานแสดงสินค้าไม่มีเสาค้ำยันภายใน มีหลังคาสูงสามารถแขวนอุปกรณ์พิเศษได้ มีแผนผังแสดงตำแหน่งหรือเส้นทางภายในศูนย์แสดงสินค้า มีการวางแผนจัดสรรพื้นที่จอดรถอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และภายในสถานที่ที่มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สะอาดและสวยงาม

ในด้านผู้รับเหมาช่วงในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้จัดงานแสดงสินค้ามีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพในการบริการ โดยในช่วงแรกที่มีงานมาจัดแสดงที่เชียงใหม่ ผู้รับเหมาช่วงในท้องถิ่นอาจรับเหมางานต่อจากผู้ประกอบการจากกรุงเทพฯ เพื่อพัฒนาฝีมือ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้จัดงานแสดงสินค้า ในการรับงานครั้งต่อไป

Independent Study Title Demand of Professional Exhibition Organizers Towards
Chiang Mai International Convention and Exhibition Center

Author Miss Phuttamanun Nithutsuntikun

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Asst.Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan

Chairperson

Asst.Prof. Piyaphan Klunklin

Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the demand of Professional Exhibition Organizers towards Chiang Mai International Convention and Exhibition Center including opinions of Professional Exhibition Organizers towards direct and indirect supporting businesses. Data of all 8 cases were collected from depth interviewing Managing Directors or top executive of each company. All Professional Exhibition Organizers have been in the Exhibition business for more than 12 years and their registered capital are over 2 million baht.

Most Professional Exhibition Organizers have demand towards Chiang Mai International Convention and Exhibition Center and will organize trade, consumer, international, national, local shows either indoor or outdoor about 3-5 days/time. All Professional Exhibition Organizers will organize 6-8 shows/year such as Home Pro, Architect Lanna, and Motor Expo.

Chiang Mai International Convention and Exhibition Center should have 7P's in service marketing mix as follows;

Product: Facilities in venue should include business center, press center, praying room, ramp for pushcart, and facilities for the handicapped.

Price of all service charges such as rental space, electricity and labor charges should be cheaper than all venues in Bangkok.

Place: Venue's staff should contact Professional Exhibition Organizers via telephone, Internet, E-mail. In the first time Venue's staff should direct contact to Professional Exhibition Organizers.

Promotion should have special discounts when signing continuous or long term contract and have all information in Website.

People: The most important requirement of staffs' qualification is service minded. They also need to have good communication both in Thai and English language; the third language proficiency is appreciated. In addition, they need prompt and correct problem-solving skill.

Process should have good coordination between sections and also easy and fast booking.

Physical Evidence should have a grand meeting room/hall which can be divided into small meeting rooms/halls, huge loading docks, a grand area in the same levels, utilities accessibility system under ground, column free event hall, high ceiling with rigging points, map in venue, good planning for parking areas, and good atmospheric, modern, clean, and attractive place.

In the opinions of Professional Exhibition Organizers towards local suppliers, local suppliers need to improve skills in service via subcontracting jobs from companies in Bangkok, to increase skills so that Professional Exhibition Organizers can build trust in local suppliers' skills.