

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการนำสรุปผลการศึกษาซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในบทที่ 4 มาอธิบายต่อใน 5 ประเด็น เริ่มจาก 1) การนำเสนอผลการศึกษา 2) การอภิปรายผลโดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างผลการศึกษา กับบทความที่รวบรวมจากทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ในเชิงหลักการ (Conceptual Model) 3) ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจทั้งที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมแสดงสินค้า 4) เป็นการกล่าวถึงข้อจำกัดของการศึกษาซึ่งเป็นเงื่อนไขที่ผู้ที่จะนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการอ้างอิงควรตระหนักไว้ และ 5) การเสนอแนะถึงแนวทางการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต

ข้อสรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้ง 8 ราย พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 รายเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัททั้งสิ้นและบริษัทของผู้จัดงานแสดงสินค้าทุกรายเปิดดำเนินการในอุตสาหกรรมการแสดงสินค้ามาแล้วไม่น้อยกว่า 12 ปี และมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

ความต้องการที่จะนำการจัดสัมมนาการจัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะจัดงานแสดงสินค้ามาจัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ โดยความถี่ในการจัดงานแสดงสินค้าที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

งานที่เหมาะสมจะจัดแสดงที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ คือ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภคระดับท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่ทั้งภายนอกอาคารและภายในอาคาร และจัดงานครั้งละประมาณ 3-5 วัน จะให้เห็นว่า รายได้หลักของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจะขึ้นอยู่กับกำลังซื้อของผู้บริโภคในท้องถิ่น

บริการหลักที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ มีศูนย์รวมบริการทางธุรกิจ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตั้งโต๊ะ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรต่างๆ ด้วยความเร็วสูงแบบไร้สาย โทรสาร ห้องละหมาด ห้องบริการนักข่าว ทางลาดเชื่อมต่างระดับที่เหมาะสมกับรถเข็น อาหารมังสวิรัต/เจ อาหารฮาลาล และบริการคนพิการ เช่น ห้องน้ำ ลิฟต์ รถเข็น

อัตราค่าใช้บริการต่างๆ อันได้แก่ ค่าพื้นที่ ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าทำความสะอาด ค่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้ง 8 ราย พบว่า ควรจะมีอัตราค่าบริการที่ถูกกว่ากรุงเทพ

ช่องทางที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าสะดวกในการติดต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ คือ ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พนักงานขายติดต่อลูกค้าโดยตรง

การส่งเสริมการตลาดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อทำสัญญาระยะยาว การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อต่อสัญญา มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน

คุณสมบัติของพนักงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ต้องมี คือ ความตั้งใจในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ ทักษะในการสื่อสารได้หลายภาษา และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว

ด้านกระบวนการให้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การเปลี่ยนแปลงวันเวลาหลังจองไม่ยุ่งยาก และความสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยากในการทำการจองพื้นที่

ลักษณะทางกายภาพที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ มีห้องประชุมใหญ่-ย่อย อาคารแสดงสินค้านั้นเป็นสัดส่วนได้ พื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าขนาดใหญ่ การวางแผนจัดสรรพื้นที่จอดรถอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ห้องประชุมสามารถกันเป็นสัดส่วนได้ พื้นที่ขนาดใหญ่ในชั้นเดียวกัน ระบบสาธารณูปโภคที่จ่ายจากใต้พื้น อาคารแสดงสินค้าไม่มีเสาค้ำ

ส่วนที่ 3 ความพร้อมของธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่

ความพร้อมในการรองรับการจัดงานต่างๆ ของจังหวัดเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้ง 8 ราย พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีความพร้อมมากในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นศักยภาพของเมืองท่องเที่ยว เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่งดงามและหลากหลาย ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่ยาวนานสืบทอดมาหลายร้อยปีเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ประชาชนส่วนใหญ่มีนิสัยใจคอโอบอ้อมอารีและเป็นมิตร อันเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจ การเดินทางมายังจังหวัดได้หลายเส้นทาง ทั้งทางบกและทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวผ่านถนน 4 เลนตลอดเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ หรือรถโดยสารสาธารณะที่มีให้เลือกมากกว่า 1 บริษัททุกชั่วโมง หรือรถไฟที่มีทั้งรถนอน รถนั่ง หรือจะเป็นทางอากาศก็ยังมีสายการบินหลากหลายราคาทั้งราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวนเที่ยวบินที่มีให้เลือกมากกว่า 1 สายการบินทุกชั่วโมง โรงแรมที่พักจำนวนมากมายหลากหลายระดับราคา ระบบไฟฟ้าและประปาที่สามารถรองรับคนจำนวนมากได้ มีบุคลากรที่สื่อสารได้หลายภาษา มีบุคลากรที่มีความสามารถในการประสานงานและให้บริการ ขนาดเพียงขนาดศูนย์สัมมนาและแสดงสินค้า

ความคิดเห็นต่อผู้รับเหมาช่วงในจังหวัดเชียงใหม่

- ผู้รับเหมาก่อสร้าง ต้องปรับปรุงในด้านคุณภาพและความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมา คือ พอร์รับได้
- ผู้จัดการขนส่งสินค้า ติดต่อบริษัทที่กรุงเทพฯ เนื่องจากรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และสามารถอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับกรมศุลกากรได้ดี
- ธุรกิจรักษาความปลอดภัย คุณภาพสามารถใช้งานได้ ช้อแนะนำ บุคลากรควรเพิ่มทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อรองรับงานแสดงสินค้าระดับนานาชาติ
- ธุรกิจประกันภัย ติดต่อบริษัทที่กรุงเทพฯ เนื่องจากสะดวกและคุ้นเคย

• **ธุรกิจรับจัดกิจกรรมพิเศษ** ตอบสนองความต้องการทางด้านศิลปวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี แต่ควรเพิ่มความรอบคอบ และทักษะในการนำเสนอผลงาน

• **ธุรกิจรถเช่า** โดยรวมดี แต่ควรเพิ่มทักษะในด้านภาษาอังกฤษ

• **ธุรกิจเช่าอุปกรณ์** ควรมีระบบเครือข่ายกว้างขวาง คือ ไม่จำเป็นต้องมีทุกอย่างแต่สามารถจัดหาทุกอย่างที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าต้องการได้ครบในที่เดียว

• **ธุรกิจทำความสะอาด** โดยรวมได้มาตรฐานปานกลางถึงดี โดยสิ่งที่จะต้องปรับปรุงได้แก่ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ความถี่ในการรักษาความสะอาดบริเวณที่รับผิดชอบ ไม่ให้มีขยะล้นถึง น้ํานองพื้น กระจายหมด ห้องน้ําสกปรก

• **ความช่วยเหลือจากทางองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ไม่เคยใช้บริการที่เชียงใหม่

• **ระบบสาธารณูปโภค** โดยภาพรวมดีไม่มีปัญหาเนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว แต่ควรเพิ่มระบบขนส่งมวลชนให้เพียงพอกับความต้องการ และด้วยความที่ระบบขนส่งมวลชนไม่เพียงพอ ธุรกิจรถเช่าจึงได้ประโยชน์ไปในด้านนี้

• **สถาบันการศึกษา** ควรผลิตบุคลากรเพื่อรองรับอุตสาหกรรมแสดงสินค้า โดยในการผลิตบุคลากรนั้น ควรมีสุนัขการเรียนรู้การสอนที่ครบวงจรคู่ขนานไปกับการสร้างศูนย์สัมมนาและแสดงสินค้าเหมือนอย่างโรงแรมดุสิตธานีที่จัดให้มีโรงเรียนสอนแล้วรับฝึกงานพร้อมทำงานในโรงแรมได้เลย หรือแม้กระทั่งการอบรมระยะสั้นเพื่ออบรมบุคลากรที่จะรองรับธุรกิจ โดยเน้นทางด้าน ความตั้งใจในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ การตลาด การบริหารจัดการ

ลำดับประเภทของงานที่จัดแสดงในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ในอนาคต คือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เช่น สปา ท่องเที่ยว
2. การจัดสัมมนา
3. การจัดงานแสดงสินค้าระดับท้องถิ่น เช่น หัตถกรรม ศิลปวัฒนธรรม ยี่เป็ง
4. การจัดประชุมนานาชาติ

ธุรกิจที่ขาดแคลนและควรจะพัฒนาเพื่อมารองรับการเติบโตของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชนที่ดีและจำนวนมาก ระบบโลจิสติก โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในรัศมี 5 กิโลเมตรจากศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่หน่วยงานบริการพนักงานชั่วคราว บริษัทที่คล้ายๆจัดหาองล่่วงหน้า ในการเดินทาง

ปัญหาที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า

ปัญหาด้านบริการหลัก ได้แก่ ความพร้อมในการรองรับงานสัมมนาใหญ่ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้าน อาหารว่าง อาหารมื้อหลัก สถานที่ ความสะอาด จำนวนห้องน้ำ ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร เครื่องรับฝากถอนเงินอัตโนมัติ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ร้านอาหาร เครื่องขายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อโยงระหว่างองค์กรต่างๆความเร็วสูง เนื่องจากผู้มาร่วมงานส่วนใหญ่ มาด้วยเหตุผลทางธุรกิจ บางรายอาจมาจากต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ เพื่อมาร่วมงานและกลับทันที จึงควรมีบริการต่างๆไว้ตอบสนองความต้องการของบุคคลในชีวิตได้ครบโดยเฉพาะอุปกรณ์ด้านธุรกิจเช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตั้งโต๊ะ เครื่องขายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อโยงระหว่างองค์กรต่างๆด้วยความเร็วสูงแบบไร้สาย โทรสาร การประสานงานช่วยติดต่อหน่วยงาน ผู้ประกอบการต่างๆ ได้แก่ บริการผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้จัดการขนส่งสินค้า ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจรับจัดกิจกรรมพิเศษ ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจเช่าอุปกรณ์ ธุรกิจทำความสะอาด องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบสาธารณูปโภค สถาบันการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้จัดงานแสดงสินค้า เนื่องจาก ผู้จัดงานแสดงสินค้าส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในท้องถิ่น ควรจัดบริการ ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติรวมถึงในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความสม่ำเสมอของกระแสไฟฟ้า ไม่ตก ไม่ดับ เนื่องจากจะทำให้งานหยุดชะงักได้ เช่น กำลังสัมมนาผ่านระบบดาวเทียมกับทั่วโลก ถ้าไฟดับก็จะพลาดข้อมูลบางส่วน ทำเรื่องที่ใกล้ๆ เพื่อความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง เช่น ของจากจีน มีร้านอาหารและศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานคุณภาพสูง

ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ ได้แก่ การแข่งขันสูงเนื่องจากปัจจุบันมีผู้ประกอบการหลายราย และส่วนใหญ่ก็จะมีบริการที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าต้องการ ดังนั้นกลยุทธ์สงครามราคา เพื่อแย่งชิงลูกค้าจึงเกิดขึ้น

ปัญหาด้านความสะดวกในการติดต่อ ได้แก่ การไม่สะดวกในการเข้าพบหรือเดินทางด้วยตนเอง ดังนั้นจึงสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ แล้วจึงส่งเอกสารยืนยันอย่างเป็นทางการหรือ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าไม่สามารถขายพื้นที่ที่ทำสัญญาซื้อมาจากศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติได้หมด ทำให้มีพื้นที่เหลือเกิดเป็นต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในการทำสัญญาจึงควรมีทางเลือกในกรณีที่ขายพื้นที่ไม่หมดด้วย การร่วมมือในการทำประชาสัมพันธ์ ให้เข้าตรงสู่ผู้ร่วมงานที่เป็นเป้าหมายของงาน เนื่องจาก ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติอาจมีความสามารถในการเข้าถึงผู้ร่วมงานเป้าหมายได้มากกว่า ในบางครั้งอาจมีเครือข่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ อยู่แล้ว เช่น ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชน การโฆษณาด้านข้างรถประจำทาง รถไฟฟ้า การให้ส่วนลดพิเศษต่างๆ เมื่อทำสัญญาระยะยาวหรือต่อสัญญา เนื่องจากว่า อุตสาหกรรมงานแสดงสินค้า เป็นธุรกิจที่มีการใช้ซ้ำ เช่น การจัดงานแสดงรถยนต์ก็จะมี การโฆษณาประชาสัมพันธ์ จนเป็นที่ทราบกัน ในหมู่ผู้บริโภคว่าจะมีงานในช่วงใด สถานที่ใด มักไม่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่และช่วงเวลาในแต่ละปี เว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ทั้งเพื่อผู้จัดงานแสดงสินค้า จะได้ทราบวันเวลาที่สามารถนำงานมาจัด ผู้ร่วมงาน และผู้มาออกงานแสดงสินค้า จะได้ทราบถึงวันเวลาที่จัดงานและลักษณะของงานที่สนใจเพื่อมาเข้าร่วมงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารในด้านอื่นๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจนและยังเป็นการลดภาระในการตอบคำถามของพนักงานรับโทรศัพท์

ปัญหาด้านคุณสมบัติของพนักงาน ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในด้านการบริหารจัดการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ด้านการขาย ด้านการแข่งตัวบุคลากรด้วยการเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ด้านการใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจต้องการความรวดเร็ว แม่นยำ แน่นนอน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประสานงานระหว่างแผนก เนื่องจากฝ่ายขายมีหลายคน บางครั้งจึงเกิดการขายพื้นที่ซ้ำซ้อนในวันเวลาเดียวกัน บางงานจึงต้องยกเลิกไป หรือในบางครั้งฝ่ายขายแจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้ลูกค้า หรือหน่วยงานภายในไม่ครบ เช่น ไม่ได้ระบุในสัญญาในการขอใช้ห้องน้ำ ทางฝ่ายปฏิบัติการจึงไม่ได้เปิดห้องน้ำไว้รองรับการสัมมนา

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การกั้นห้องสัมมนาหรือโรงงานเป็นส่วนๆ ตามความต้องการใช้งาน โดยที่แต่ละส่วนสามารถเก็บเสียงไม่ให้รบกวนส่วนอื่นๆ ได้ พื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าควรมีขนาดใหญ่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง โดยประหยัดค่าแรงงานคนในการขนสินค้าเข้าสู่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ระบบสาธารณูปโภคที่จ่ายจากใต้พื้น เพื่อความสะดวกเรียบร้อยและสะดวกในการจัดการ ห้องโรงงานแสดงสินค้าไม่มีเสาค้ำยันภายใน เพื่อความสะดวกของผู้จัดงานแสดงสินค้าในการจัดสรรพื้นที่ที่หลบเลี่ยงไม่ให้มีเสาในบูธแสดงสินค้า หลังคาสูงสามารถแขวนอุปกรณ์พิเศษได้ เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น งานเปิดตัวสินค้า งานแสดงดนตรี ระบบขนส่งมวลชนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการทำให้ผู้มาร่วมงานส่วนใหญ่เลือกที่จะเช่ารถสนองความต้องการ จึงก่อให้เกิดปัญหาเรื่องที่จอดรถ และการจราจรที่ติดขัดตามมา เนื่องจากผู้มาร่วมงานสัมมนา มาจากแวดวงธุรกิจต่างๆ ซึ่งเคยชินกับโรงแรม จึงมีความคาดหวังในการพบกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ที่มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สะอาด ระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีความพร้อมในการรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว ดินถล่ม เป็นต้น ห้องพักสำหรับแขกวีไอพี ห้องปฐมพยาบาล มุมสำหรับเด็กในกรณีที่เกิดไม่สามารถเข้าชมงานได้ รวมถึงการบริการต่างๆ แบบที่เคยได้รับจากโรงแรม โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในรัศมี 5 กิโลเมตรจากศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับผู้จัดงานแสดงสินค้า ผู้จัดงานสัมมนา ผู้มาร่วมงาน ผู้มาออกงานแสดงสินค้า ในกรณีที่มีงานสัมมนาหรือแสดงสินค้าหลายวัน

อภิปรายผล

ในที่นี้จะกล่าวถึงผลการศึกษาคั้งนี้ที่มีความสัมพันธ์กับการศึกษาและการศึกษาที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการทบทวนในบทที่ 2 มาแล้ว โดยจะทำการอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้กับการศึกษาของ

1. **บริการหลักที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่**ควรมีให้ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นบริการทางธุรกิจ บริการคนพิการ บริการอาหารฮาลาล/ห้องละหมาดเพื่อรองรับงานนานาชาติ รวมถึงบริการต่างๆที่จำเป็นในชีวิต อาทิ ห้องน้ำ ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร เครื่องรับฝากถอนเงินอัตโนมัติ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ร้านอาหาร เครื่องขายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อโยงระหว่างองค์กรต่างๆความเร็วสูง เนื่องจากผู้มาร่วมงานส่วนใหญ่ มาด้วยเหตุผลทางธุรกิจ บางรายอาจมาจากต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ เพื่อมาร่วมงานและกลับทันที แต่ในส่วนที่ไม่สำคัญนักอาจเป็นประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการรองรับได้ อาทิ การประสานกับโรงแรมในด้านรถรับส่ง อาหารในการจัดเลี้ยง การประสานงานกับผู้รับเหมาช่วงต่างๆ ได้แก่

2. อัตราค่าบริการ ได้แก่ ค่าพื้นที่ ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าทำความสะอาด ค่าพนักงานรักษาความปลอดภัย ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการส่งเสริมการตลาดในด้านนี้เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูง มีการตัดราคา ทั้งยังมีศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเกิดขึ้นใหม่หลายที่ โดยศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่เอง อาจทำการส่งเสริมการตลาดในช่วงแรก โดยอาจลดราคาค่าพื้นที่ในช่วงปีแรก แล้วจึงเพิ่มราคาขึ้นเรื่อยในปีถัด แต่ต้องเห็นสัญญาณในการเข้าพื้นที่ระยะยาว เพื่อให้ผลตอบแทนสุทธิแล้วศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติยังได้กำไร เนื่องจากว่า อุตสาหกรรมงานแสดงสินค้า เป็นธุรกิจที่มีการวางแผนแน่นอนและใช้ซ้ำ เช่น การจัดงานแสดงรถยนต์ก็จะมีโครงการประชาสัมพันธ์ จนเป็นที่ทราบกันในหมู่ผู้บริโภคว่าจะมีงานในช่วงใด สถานที่ใด มักไม่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่และช่วงเวลาในแต่ละปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา คือ ราคาอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้ ค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล คู่คุณค่าของเงิน ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในเงื่อนไขเดียวกัน

3. ช่องทางที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าสะดวกในการติดต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากธรรมชาติของอุตสาหกรรมนี้ชอบความรวดเร็วและแม่นยำ ดังนั้นจึงสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อความรวดเร็วและได้คำตอบในทันที แล้วจึงส่งเอกสารยืนยันอาจเป็นทางโทรสารหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความถูกต้องแม่นยำและเป็นหลักฐาน แต่ในครั้งแรกพนักงานขายควรติดต่อลูกค้าโดยตรง ทั้งเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ตอบข้อซักถาม รวมถึงการทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับผู้จัดงานแสดงสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) ที่กล่าวว่า หน่วยงานต่างๆ จะติดต่อของสถานที่กับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติโดยตรงไม่ผ่าน

4. การส่งเสริมการตลาดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี คือ การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อทำสัญญาระยะยาว การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อต่อสัญญา รวมถึงการเป็นหุ้นส่วนในงานร่วมกับผู้จัดงานแสดงสินค้า เพื่อแบ่งกำไร ขาดทุนในการขายพื้นที่ร่วมกัน การร่วมมือในการทำประชาสัมพันธ์ ให้เข้าถึงผู้มาร่วมงานที่เป็นเป้าหมายของงาน เนื่องจากการจัดงานครั้งแรกนั้นส่วนใหญ่จะขาดทุน แต่ในครั้งต่อไป ผลขาดทุนจะลดลงเรื่อยๆ และกำไรก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงเหมาะกับการทำสัญญาระยะยาว ในด้านการประชาสัมพันธ์ อาจมีการทำสัญญาซื้อสื่อเป็นการถาวร เช่น ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชน การโฆษณาข้างรถประจำทาง หรือแม้กระทั่งการสกรีน โฆษณาข้างรถส่วนบุคคล พอถึงช่วงมีงานก็โฆษณาในงานนั้นๆ ผ่านสื่อต่างๆ ได้ทันที และเมื่องานจบลง ก็โฆษณาใหม่ต่อไป เว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ทั้งเพื่อผู้จัดงานแสดงสินค้า จะได้ทราบวันเวลาที่สามารถนำงานมาจัด ผู้มาร่วมงาน และผู้มาออกงานแสดงสินค้า จะได้ทราบถึงวันเวลาที่จัดงานและลักษณะของงานที่สนใจเพื่อมาเข้าร่วมงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารในด้านอื่นๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจนและยังเป็นการลดภาระในการตอบคำถามของพนักงานรับโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์ในการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจคือ การให้ส่วนลดพิเศษ และการจัดเป็นแพ็คเกจ

5. คุณสมบัติของพนักงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี ได้แก่ ความตั้งใจในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้เป็นงานด้านบริการ ผู้จัดงานแสดงสินค้าไม่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์ แต่มาซื้อบริการ สิ่งที่ได้รับคือบริการ ไม่สามารถจับต้องได้ทางรูปธรรม แต่เป็นลักษณะของนามธรรม ดังนั้นการบริการที่เกิดขึ้นควรเกิดจากจิตสำนึก และตั้งใจ เพื่อให้ผู้จัดงานแสดงสินค้านำรู้ได้ทางใจ ทักษะในการสื่อสารได้หลายภาษา เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติที่มาร่วมงาน การให้บริการและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องรวดเร็ว เนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจต้องการความรวดเร็ว แม่นยำ แน่นนอน และการแข่งขันที่สูง การเกิดข้อผิดพลาดอาจเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประสาน ภิรัช บุรี (2544) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการคือ มีความรู้ความชำนาญในธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติ ทักษะในการสื่อสารได้หลายภาษา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในการพิจารณาด้านคุณสมบัติของพนักงาน

6. ด้านกระบวนการให้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

ควรมี คือ มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี เนื่องจากความผิดพลาดเล็กน้อยของการประสานงานอาจส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ อาทิ มีฝ่ายขายหลายคน บางครั้งจึงเกิดการขายพื้นที่ซ้ำซ้อนในวันเวลาเดียวกัน บางงานจึงต้องยกเลิกไป หรือในบางครั้งฝ่ายขายแจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้ลูกค้า หรือหน่วยงานภายในไม่ครบ เช่น ไม่ได้ระบุในสัญญาในการขอใช้ห้องน้ำ ทางฝ่ายปฏิบัติการจึงไม่ได้เปิดห้องน้ำไว้รองรับการสัมมนา ผู้มาร่วมสัมมนาไม่สามารถใช้ห้องน้ำได้ตลอดการสัมมนา เมื่อมีข่าวเรื่องนี้ออกไป ผู้จัดงานแสดงสินค้าน่าจะพิจารณามากขึ้นในการเลือกใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ หรืออาจเป็นเหตุผลในการขอต่อรองราคาในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รศมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) กล่าวคือ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจคือประสบการณ์เดิมในการจัดสัมมนาของหน่วยงาน และคำแนะนำของคนรู้จัก ดังนั้นจึงควรมีกระบวนการในการทำงานที่ดีในทุกส่วนทั้งในด้านการประสานงานภายในแผนก การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การทำงานซ้ำซ้อน การสร้างข้อผิดพลาดใดๆ ก็ตามเป็นผลต่อเนื่องในอนาคตในการดำเนินกิจการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

7. ลักษณะทางกายภาพที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรมี

ได้แก่ การกันห้องสัมมนาหรือโถงงานเป็นส่วนๆ ตามความต้องการใช้งาน โดยที่แต่ละส่วนสามารถเก็บเสียงไม่ให้รบกวนส่วนอื่นๆ ได้ เพื่อความเป็นสัดส่วนในการจัดงาน พื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าควรมีขนาดใหญ่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง โดยประหยัดค่าแรงงานคนในการขนสินค้าเข้าสู่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ระบบสาธารณูปโภคที่จ่ายจากใต้พื้น เพื่อความสะดวก เรียบร้อยและสะดวกในการจัดการ เช่น การมีท่อจ่ายน้ำดี ท่อทิ้งน้ำเสียจากใต้พื้น ก็สามารถลดปัญหาน้ำเจิ่งนองที่พื้น หรือระบบจ่ายไฟจากใต้พื้นก็ลดอุบัติเหตุในการเตะสายไฟทำให้ไฟดับหรือสายไฟชำรุดได้ ห้องโถงงานแสดงสินค้าไม่มีเสาค้ำยันภายใน เพื่อความสะดวกของผู้จัดงานแสดงสินค้าในการจัดสรรพื้นที่หลบเลี่ยงไม่ให้มีเสาในบูธแสดงสินค้า หลังคาสูงสามารถแขวนอุปกรณ์พิเศษได้ เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น งานเปิดตัวสินค้า งานแสดงดนตรี ระบบขนส่งมวลชนให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาร่วมงานเพื่อลดการใช้รถส่วนตัวอันก่อให้เกิดปัญหาเรื่องที่จอดรถ การรักษาความปลอดภัยของบริเวณที่จอดรถ และการจราจรที่ติดขัดตามมาเนื่องจากผู้มาร่วมงานสัมมนา มาจากแคว้นธุรกิจต่างๆ ซึ่งเคยชินกับโรงแรม จึงมีความคาดหวังในการพบกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ที่มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สะอาด ระบบ



ข้อค้นพบ

1. ผู้จัดงานแสดงสินค้าส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะมาจัดงานแสดงสินค้าที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยจะจัดงานครั้งละ 3 -5 วัน โดยทั้ง 8 รายมีงานที่จะมาจัดรวมกันประมาณ 6 – 8 งานต่อปี ในแต่ละงานใช้เวลาแสดงอย่างน้อย 3 – 5 วัน วันก่อสร้าง-รีออดอน 4 – 5 วันต่องาน จะเห็นได้ว่าเพียง 8 รายนี้สามารถทำให้พื้นที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ มีงานเพื่อเช่าพื้นที่ได้ถึง 9 – 12 สัปดาห์ต่อปี เฉลี่ยเดือนละ 1 งาน โดยความหลากหลายของงานที่จะจัดนั้นมีตั้งแต่ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภค งานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภค ระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับท้องถิ่น โดยจะมีการจัดงานภายในอาคารเท่านั้น และการจัดงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เช่น งานโฮมโพร งานสถาปนิกล้านนา งานมหกรรมยานยนต์ เป็นต้น

2. บริการหลักๆ ที่ต้องการนั้นจะเน้นไปในสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรกิจอันได้แก่อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต โทรสาร อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่นักข่าว และเพื่อความเป็นศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ระดับนานาชาติ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หรือแม้แต่สำหรับผู้ที่ไม่ได้นับถือศาสนาพุทธ เช่น ห้องละหมาด อาหารฮาลาล ส่วนในด้านรถบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่ต่างๆ นั้น ทางศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ อาจประสานงานกับทางโรงแรม เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายประจำที่เกิดขึ้นจากค่าบำรุงรักษารถ ค่าจ้างบุคลากรที่ขับรถ

3. อัตราค่าเช่าพื้นที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ควรถูกกว่ากรุงเทพ (กรุงเทพฯ 70 – 200 บาท/ตารางเมตร/วัน)

4. ผู้จัดการแสดงสินค้าต้องการให้บุคลากรของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มาติดต่อด้วยตนเองในการติดต่อครั้งแรก ส่วนในครั้งต่อไป ผู้จัดการแสดงสินค้าสะดวกให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ติดต่อทางโทรศัพท์ และติดต่อทางอีเมลล์หรือโทรสารในกรณีที่ต้องการหลักฐานการยืนยัน

5. ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ต้องมีเว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสาร

6. การส่งเสริมการตลาดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีความต้องการที่หลากหลายและในบางครั้งก็เป็นการตกลงเป็นกรณีๆ ไป

7. การจัดงานแสดงสินค้าเป็นงานบริการ ดังนั้น บุคลากรที่จะทำงานด้านนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ หรือของผู้จัดงานแสดงสินค้า หรือส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมก็ดี ผู้จัดการแสดงสินค้าเห็นว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมิไ้รักบริการ ร่องลงมาได้แก่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว และมีทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับบุคลิกของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดงานแสดงสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความแคล่วคล่อง ว่องไว กระฉับกระเฉง ปฏิบัติงานสำเร็จในเวลาที่กำหนด มีทักษะภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี มิไ้รักบริการ มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว สามารถปิดการเจรจาตกลงได้ในทันที เน้นการรักษาเวลาแม้เพียงเสี้ยววินาที (งานโซว์บนเวที)

8. กระบวนการให้บริการผู้จัดการแสดงสินค้าของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จะเห็นได้ว่าผู้จัดการแสดงสินค้านั้นสะดวกที่จะติดต่อกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ทางอีเมลล์ โทรสาร โทรศัพท์ ดังนั้นเวลาที่จะทำธุรกรรมต่างๆ กับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ผู้จัดการแสดงสินค้าจึงจะทำทางอีเมลล์ โทรสาร โทรศัพท์เช่นกัน และจากการที่ผู้จัดการแสดงสินค้าติดต่อทางโทรศัพท์ ในบางครั้งจึงเกิดการจ้องพื้นที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างผู้จัดการแสดง

9. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั้นผู้แสดงสินค้า ส่วนใหญ่มักจะเลือกแทบทุกข้อที่มีให้เลือก เนื่องจากผู้จัดงานแสดงสินค้าก็ถือว่าเป็นผู้บริการ ผู้บริโภคคือลูกค้า ดังนั้นผู้ให้บริการย่อมต้องการความหลากหลายของบริการเพื่อจะตอบสนองลูกค้าในทุกกลุ่มความต้องการ อาทิเช่น

1) การจัดงานแสดงสินค้า อาจต้องการ การกั้นระหว่างส่วนที่มีอาหารขายและส่วนที่ไม่มีอาหารขาย เพื่อป้องกันกลิ่นไปรบกวน

2) ห้องสัมมนาที่รองรับการเปิดงาน โดยรวมผู้เข้าร่วมทุกคนในห้อง และเมื่อมีการแบ่งสัมมนาย่อยในหัวข้อต่างๆ ก็สามารถกั้นเป็นห้องเล็กที่มีระบบเสียงแยกกันเพื่อไม่ให้เสียงรบกวนห้องข้างๆ เนื่องจากแต่ละห้องที่มีหัวข้อในการสัมมนาต่างกัน

3) ห้องโถงงานแสดงสินค้าสามารถกั้นเป็นสัดส่วนได้เพื่อรองรับงานแสดงสินค้าจากผู้แสดงสินค้า 2 รายขึ้นไป ที่ต้องการแสดงสินค้าในเวลาเดียวกันแต่ไม่เกี่ยวข้องกัน ระบบเสียงก็ควรแยกกันด้วยเช่นกัน

4) จากที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เหมาะที่จะจัดงานสำหรับผู้บริโภค ระบบสาธารณูปโภคจึงควรจ่ายจากใต้พื้น เพื่อความเรียบร้อยและสะดวกในการทำความสะดวกและการบำรุงรักษา เช่นถ้ามีสายไฟไล่ตามพื้น เวลารถเข็นผ่าน ไป-มาก็สะดุด สายไฟก็ชำรุดเร็วขึ้น ท่อจ่ายน้ำดี-น้ำเสียบนพื้นก็เช่นกัน อาจทำให้คนเดินสะดุด หรือ โคนรถเข็นที่มีน้ำหนักมากทับท่อแตก ถ้าใช้เวลาในการซ่อมหนักก็เสียประโยชน์ในการให้เช่าพื้นที่ ทำให้เสียรายได้

5) พื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าขนาดใหญ่ เวลาขนสินค้ามาก็สามารถขับรถเข้าไปยังพื้นที่แสดงสินค้าที่เช่าไว้ได้ทันที ถ้าพื้นที่ขนถ่ายเล็กก็ต้องจ้างบุคลากรขนจากรถ เพื่อไปยังพื้นที่ที่ตนเช่าเพื่อแสดงสินค้า

6) ห้องสัมมนา/โถงงานแสดงสินค้าไม่มีเสาค้ำยันภายใน เพื่อผู้เช่าสัมมนา/สัมมนาก็สามารถมองเห็นเวทีโดยไม่โดนเสาบัง ผู้แสดงสินค้าก็ไม่ชอบให้มีเสาโผล่ในพื้นที่ที่ตนเช่าเพื่อแสดงสินค้า เพราะทำให้เสียพื้นที่ในการวางสินค้าและใช้งาน

7) มีหลังคาสูงสามารถแขวนอุปกรณ์พิเศษ เวลาทำกิจกรรมพิเศษ งานแสดงบนเวที หรือแขวนธง/สัญลักษณ์ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้มาร่วมงานให้มาชมบริเวณนั้น

8) แผนผังแสดงตำแหน่งนั้นจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ที่มาร่วมงานจำนวนมากนั้นมาร่วมงานเวลาสั้นๆ บางท่านอาจไม่เคยมาที่ศูนย์เลย ก็จะไม่สามารถไปยังห้องน้ำ ร้านอาหาร ห้องสัมมนา/โถงงานแสดงสินค้า หรือสถานที่ต่างๆ ภายในศูนย์ได้ ก็ต้องถามจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ แต่ถ้าหาไม่พบ ก็อาจทำให้ผู้ร่วมงานผู้นั้นมี

9) มีพื้นที่จอดรถเพียงพอหรืออาจประสานงานกับสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้ร่วมงาน จอดรถและมีรถบริการรับ-ส่งมายังศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ และควรรหาสถานที่ๆ เหมาะสม โดยไม่ควรไกลเกินไป ถ้าไกลก็มีรถรับ-ส่ง หรือ มีแสงสว่างเหมาะสม เนื่องจากบางครั้ง ผู้มาร่วมงานเป็นผู้หญิงขับรถมาคนเดียว ถ้าสถานที่จอดรถเปลี่ยว อาจก่อให้เกิดอาชญากรรมได้

10) บรรยากาศภายในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ต้องสะอาดและมีการ บำรุงรักษาอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีแก่ผู้ที่มายังศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เปรียบได้กับการไปยังโรงแรม 2 โรงแรม โรงแรมแรกสะอาด สวยงามเหมือนใหม่ โรงแรมที่สอง สกปรก มีรอยร้าวตามอาคาร สีตามอาคารซีดจาง มีกลิ่นเหม็นอับ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ 2 โรงแรมนี้ย่อมไม่ต่างกัน

11) การขนส่งที่ถูกที่สุดคือทางเรือ และผู้จัดงานแสดงสินค้านานาชาติใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ ดังนั้นถ้าศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ตั้งอยู่ใกล้ท่าเรือย่อมเป็นการลดต้นทุนค่าขนส่งในการขนส่งสินค้ามาแสดงที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ได้อีกทาง หรือแม้กระทั่งการขนส่งจากต่างประเทศ เช่น จากประเทศจีน

10. ผู้จัดงานแสดงสินค้าทุกราย เห็นว่า จังหวัดเชียงใหม่มีความพร้อมมากในทุกด้าน เพื่อรองรับการมีศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติไม่ว่าจะเป็น

- 1) ศักยภาพของเมืองท่องเที่ยว เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งดงและหลากหลาย
- 2) วัฒนธรรมประเพณีที่ยาวนานสืบทอดมาหลายร้อยปีเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
- 3) ประชาชนส่วนใหญ่มีนิสัยใจคอโอบอ้อมอารีและเป็นมิตร อันเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจ

4) การเดินทางมายังจังหวัดได้หลายเส้นทาง ทั้งทางบกและทางอากาศ

4.1) ถนน 4 เลนตลอดเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ สำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว

4.2) รถโดยสารสาธารณะที่มีให้เลือกมากกว่า 1 บริษัททุกชั่วโมง

4.3) รถไฟที่มีทั้งรถนอน รถนั่ง

4.4) ทางอากาศก็ยังมีสายการบินหลากหลายราคาทั้งราคาปกติและสายการบิน

ต้นทุนต่ำ จำนวนเที่ยวบินที่มีให้เลือกมากกว่า 1 สายการบินทุกชั่วโมง

5) โรงแรมที่พักจำนวนมากหลายระดับราคา

6) ระบบไฟฟ้าและประปาที่สามารถรองรับคนจำนวนมากได้

7) มีบุคลากรที่สื่อสารได้หลายภาษา

8) มีบุคลากรที่มีความสามารถในการประสานงานและให้บริการ

11. ความคิดเห็นของผู้จัดงานแสดงสินค้าต่อผู้รับเหมาช่วงในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากธุรกิจนี้มีความจงรักภักดีในผู้ผลิตเป็นอย่างมาก อาทิเช่น มหกรรมยานยนต์ Motor Expo ก็จะมีจัดต่อเนื่องทุกปีในช่วงปลายพ.ย.-ต้นธ.ค. ที่อิมแพคเมืองทองธานี มีรถยนต์จากค่ายต่างๆ เหมือนกันทุกปี หรือรถยนต์ฮอนด้าก็ใช้ผู้รับเหมาก่อสร้างรายเดิมเนื่องจากใช้บุชโครงสร้างเดียวกันทั้งปี ไม่ว่าจะออกงานมอเตอร์โชว์ หรืองานมหกรรมยานยนต์ หรือการแสดงงานมหกรรมยานยนต์ที่เชียงใหม่ ก็ใช้บุชเดิม ดังนั้นการใช้ผู้รับเหมารายเดิมก็ไม่ต้องเสียค่าก่อสร้างใหม่ เสียเพียงค่าขนส่งและค่าติดตั้ง-รื้อถอน ผู้จัดการขนส่งหรือการประกันภัยก็ติดต่อกันเป็นประจำปีว่าปีนี้จะมียางที่ไหนบ้าง รวมแล้วเป็นเท่าไร สามารถลดได้เท่าไร ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นก็ติดตามจากบริษัทเดียว ถ้าใช้ผู้จัดการขนส่ง/การประกันภัยหลายราย หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นอาจเกิดความยุ่งยากในติดตามเรียกร้องหรือการหาข้อพิสูจน์ว่าเกิดจากบริษัทใด แล้วจึงไปเรียกร้องจากบริษัทนั้นๆ ซึ่งอาจทำเรียกร้องไม่ได้ก็เป็นได้

12. ผู้รับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่คิดว่าควรปรับปรุงคุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน การผลิตงานให้ทันเวลาที่กำหนด ความคิดสร้างสรรค์ ความเข้าใจงาน

13. ผู้จัดการขนส่งสินค้า ผู้จัดงานแสดงสินค้าไม่มีความมั่นใจในประสิทธิภาพของงานในการส่งงาน ความตรงต่อเวลา โดยเฉพาะของที่ต้องผ่านศุลกากรว่าจะสามารถนำของออกมาจากศุลกากรให้ทันงานแสดงหรือไม่ หรือ อำนาจการต่อรอง หรือแม้กระทั่งจะทำให้ผู้แสดงสินค้าต้องจ่ายภาษีที่แพงเกินไปหรือไม่ สินค้าที่นำมาแสดงไม่จำเป็นต้องจ่ายภาษีถ้าผู้แสดงสินค้าไม่นำมาขาย

14. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย คุณภาพโดยรวมดี แต่ก็มีบ้างที่บุคลากรบางท่านละทิ้งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ถึงจะเป็นส่วนน้อย แต่ก็สามารถลดทอนความเชื่อมั่นของผู้จัดงานแสดงสินค้าได้ แต่อาจพัฒนาทักษะทางภาษาให้พอสื่อสารได้บ้างก็จะเป็นการดี

15. ธุรกิจประกันภัย บริษัทความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทแม่ที่อยู่ในกรุงเทพฯ มีการทำธุรกิจด้วยกันมานานจนความเชื่อถือและเข้าใจในงาน จนสามารถไว้ใจได้อย่างมั่นใจ การได้ลดราคาเนื่องจากมีการติดต่อธุรกิจกันมานานและหลายงาน เช่น ในกรณีงานแสดงอัญมณี ความมั่นใจในบริษัทประกันภัยต้องมาเป็นอันดับแรก ทั้งในความปลอดภัยในทรัพย์สินทั้งระหว่างแสดงงานหรือในยามกลางคืนหลังงานแสดงเพื่อแสดงต่อในวันต่อไป

16. ธุรกิจรับจัดกิจกรรมพิเศษ ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดงาน ความเนียบขาดชัดเจนในงาน การทำงานที่เป็นไปตามสัญญา เช่น การจัดงานแสดงบนเวทีเพื่อเปิดงาน ลำดับงานแต่ละงานต้องแน่นอนและมีการแสดงเป็นไปตามลำดับ

17. ธุรกิจรถเช่า ผู้จัดงานแสดงสินค้าเห็นว่ามีความสำคัญอยู่แล้ว

18. ธุรกิจเช่าอุปกรณ์ ควรมีอุปกรณ์ให้เช่าครบครันและหลากหลายรุ่นเพื่อตอบสนองธุรกิจ รวมถึงอุปกรณ์ในด้านภาพ แสง สี เสียง อาทิ จอพลาสมา เครื่องฉายภาพ ไฟชนิดต่างๆไม่ว่าจะเป็นคิมเมอร์ มูฟวี่งเฮด สแกน ฟอลโล่ เครื่องทำควัน เครื่องยิงกระดาศ น้ำแข็งแห้ง เครื่องเล่นเทป-ซีดีเครื่องเสียง ลำโพงไมโครโฟน เป็นต้น ในงานระดับนานาชาติอาจมีการระบุนุ่นและตราสินค้าที่เจาะจงก็ควรจัดหามาได้เช่นกัน

19. ธุรกิจทำความสะอาด การทำความสะอาดก็เป็นหน้าตาของงานเช่นกัน ถ้างานใดปล่อยน้ำในห้องน้ำเจ็งนอง หรือกระดาศชำระล้นถึง ก็ทำให้เสียภาพพจน์ได้เช่น ในอาทิตย์แรกของการเปิดใช้สนามบินสุวรรณภูมิ มีการออกข่าวเป็นรายวันว่าห้องน้ำน้อย สกปรก น้ำเจ็งนอง กระดาศล้นถึง รัฐบาลก็มีการแก้ไขอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นหน้าตาของประเทศ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ก็เช่นกันถ้าเกิดเหตุการณ์เดียวกันขึ้น ภาพลักษณ์ก็จะเป็นแบบเดียวกัน

20. ความช่วยเหลือจากทางองค์กรและหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น เทศบาล ศาลากลาง ส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการ แต่ในด้านองค์กรและหน่วยงานทางราชการเองควรเพิ่มความเข้าใจในลักษณะงานแสดงสินค้าที่เป็นงานที่มีความชัดเจน แม่นยำ และรวดเร็ว ในขณะที่องค์กรและหน่วยงานทางราชการจะมีกฎระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ที่มีระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนกำหนดเสมอ

21. ระบบสาธารณูปโภค ที่มีปัญหาและควรปรับปรุงคือระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพในการรองรับคนจำนวนมาก เช่น วันเปิดงานพืชสวนโลก สมมติว่ามีผู้เข้าชมงานเดินทางมาจากกรุงเทพฯ 2,000 คน เดินทางมาด้วยเครื่องบิน รถแท็กซี่หรือรถบริการต่างๆ จะสามารถรองรับความต้องการของคนที่มาร่วมงานได้หรือไม่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีบ้านอยู่แม่เหียะต้องการเดินทางมาเรียนในตอนเช้าด้วยขนส่งมวลชน จะใช้บริการใด ทำไมวันเสาร์-อาทิตย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงหาที่จอดรถยาก เนื่องจากมีการเรียนของนักศึกษาMBA ทำไมนักศึกษาต้องขับรถมาเรียน เนื่องจากขนส่งมวลชนที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ หรือมีประสิทธิภาพเพียงพอ?

22. สถาบันการศึกษา บุคลากรที่รองรับงานแสดงสินค้ายังขาดแคลนอยู่ สถาบันการศึกษา ก็เป็นแหล่งผลิตบุคลากร ดังนั้นผู้จัดงานแสดงสินค้าจึงมีความต้องการให้สถาบันการศึกษาช่วยจัดการอบรม เปิดคอร์สเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความพร้อมในการทำงานทันทีที่จบการศึกษาคือควรมีการให้ทั้งความรู้ในด้านทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อมๆ กันเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจอย่างถ่องแท้

23. ลำดับประเภทของงานที่จัดแสดงในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต คือ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดสัมมนา การจัดงานแสดงสินค้าระดับท้องถิ่น การจัดประชุมนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับการที่เชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง

24. จากการศึกษาพบว่า การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยกำไรในการหล่อเลี้ยงธุรกิจ และธรรมชาติผลตอบแทนของผู้จัดงานแสดงสินค้านั้นส่วนใหญ่จะขาดทุนในปีแรกๆ บางงานอาจถึง 3 ปี จึงจะได้รับกำไรเป็นผลตอบแทนในการจัดงาน ดังนั้นในการริเริ่มงานใหม่ๆ ของผู้จัดงานแสดงสินค้าจึงมักจะต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ในด้านการเงินเป็นสำคัญ และต้องศึกษาครอบคลุมถึงผลตอบแทนของผู้จัดงานแสดงสินค้าที่จะมาซื้อพื้นที่ของผู้จัดงานแสดงสินค้าอีกด้วย เพราะถ้าผู้จัดงานแสดงสินค้าขาดทุนก็ไม่สามารถมาซื้อพื้นที่ที่ออกงานได้อีก ผลกระทบก็ทำให้ผู้จัดงานแสดงสินค้าไม่สามารถเช่าพื้นที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ก็จะทำให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติไม่มีรายได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า มีข้อเสนอแนะสำหรับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ที่สนใจจะลงทุนในการสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า งานที่เหมาะสมจะจัดแสดงที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ คือ งานแสดงสินค้าสำหรับผู้บริโภคระดับท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่ทั้งภายนอกอาคารและภายในอาคาร และจัดงานครั้งละประมาณ 3-5 วัน งานที่จะจัดจึงควรจะเป็นงานที่ดึงดูดเด่นของจังหวัดเชียงใหม่มาสร้างเรื่องราวเพื่อขายสู่ผู้บริโภคภายนอกไม่ว่าจะจากต่างจังหวัด หรือจากต่างประเทศ เหมือนอย่างการนับถอยหลังเข้าสู่ปีที่ไท่สมสแควร์ นิวยอร์ก สหรัฐอเมริกาซึ่งคนทั่วโลกต่างปรารถนาที่จะไปร่วมงานสักครั้ง หรืองานแสดงรถยนต์นวัตกรรมใหม่ๆ คนก็อยากที่จะไปดูถึงเยอรมันซึ่งเป็นเจ้าแห่งเทคโนโลยียนต์กรรม เชียงใหม่เองก็มีศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ทั้งยังมีช่างฝีมือที่ผลิตงานฝีมือที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของโลกซึ่งสามารถนำมาสร้างเรื่องราวให้คนทั่วไปอยากมาร่วมงานโดยเป็นสิ่งที่ในชีวิตหนึ่งควรต้องมาร่วมงานนี้ งานควรที่จะจัด อาทิ งานเชียงใหม่ ลอยโคมซึ่งถ้าพูดถึงการลอยโคมทุกคนก็จะนึกถึงจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวทั้งไทยและเทศก็ปรารถนาที่จะมาร่วมสักครั้งในชีวิต ก็งานที่แสดงถึงศิลปวัฒนธรรมล้านนา โดยมีสินค้า

2. จากข้อค้นพบของงานที่จะมาจัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่มีเฉลี่ยเดือนละ 2 ครั้ง หรือมีวันว่างอีกประมาณ 25 - 30 สัปดาห์ต่อปี ผู้บริหารศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่อาจจัดงานประชุมสัมมนาสัญจรของรัฐบาล เอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจมาจัดในช่วงเวลาที่ว่าง หรืออาจจะจัดงานแสดงดนตรี หรืองานรับปริญญาของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือทั้งหมด

3. **ด้านบริการหลัก** พบว่าความต้องการของผู้จัดงานแสดงสินค้าแต่ละรายมีความหลากหลาย ดังนั้นทางศูนย์สัมมนาและแสดงสินค้านานาชาติ จึงควรมีบริการทุกอย่างให้ครบและคิดค่าบริการตามการใช้งาน ไม่ว่าจะ เป็นบริการทางธุรกิจ บริการคนพิการ บริการอาหารฮาลาล/ห้องละหมาดเพื่อรองรับงานนานาชาติ รวมถึงบริการต่างๆที่จำเป็นในชีวิต อาทิ ห้องน้ำ ร้านอาหาร ชื้อ ธนาคาร เครื่องรับฝากถอนเงินอัตโนมัติ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ มีร้านอาหาร ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานคุณภาพสูง เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรต่างๆความเร็วสูง เนื่องจากผู้มาร่วมงานส่วนใหญ่ มาด้วยเหตุผลทางธุรกิจ บางรายอาจมาจากต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ เพื่อมาร่วมงานและกลับทันที แต่ในส่วนที่ไม่สำคัญนักอาจเป็นประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการรองรับได้ อาทิ การประสานกับโรงแรมในด้านรถรับส่ง อาหารในการจัดเลี้ยง การประสานงานกับผู้รับเหมาช่วงต่างๆ ได้แก่ บริการผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้จัดการขนส่งสินค้า ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจบริหารจัดการกรมพิเศษ ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจเช่าอุปกรณ์ ธุรกิจทำความสะอาด องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระบบสาธารณสุข โภค สถาบันการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของผู้จัดงานแสดงสินค้า เพื่อให้เป็น One-Stop Service เป็นต้น

4. ในกรณีที่มีการสัมมนาคนจำนวนมาก ควรเตรียมบริการให้พร้อมและมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการใช้บริการ เช่น มีผู้ร่วมสัมมนา 3,000 คน แต่การสัมมนานี้ผู้มาร่วมสัมมนาต้องหาอาหารทานเอง ร้านอาหารที่มีในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ต้องบริการรวดเร็ว อาจมีการกำหนดว่าต้องได้อาหารที่ส่งภายใน 15 นาที เนื่องจากผู้สัมมนามีช่วงเวลาทานอาหาร 1 ชั่วโมงเท่ากันและพร้อมกัน แล้วเข้าฟังสัมมนาต่อ ห้องน้ำก็เช่นกันควรมีมากพอเช่นกันเพราะคนสัมมนาพักพร้อมกันทั้งหมดในเวลา 15 นาทีเท่านั้น และบุคลากรที่ทำความสะอาดควรเพิ่มความถี่ให้มากขึ้นเมื่อมีงานสัมมนา/แสดงสินค้า

5. **การพัฒนาบุคลากร** สถานศึกษาควรมีการผลิตบุคลากร รวมถึงการเพิ่มทักษะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมนี้ในจังหวัดเชียงใหม่ ให้มีความรู้ ความสามารถ ความ

6. ในการผลิตบุคลากรนั้นควรคำนึงถึงธุรกิจที่รองรับด้วย เนื่องจากในบางกรณีมีการผลิตบุคลากรมากเกินไปจนทำให้เกิดปัญหาการว่างงานซึ่งมีผลกระทบต่อประเทศโดยรวม

7. การส่งเสริมการตลาดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ ควรเป็นเสมือนหุ้นส่วนทางธุรกิจ เช่น

- 1) การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อทำสัญญาระยะยาว หรือต่อสัญญา
- 2) การที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ และผู้จัดงานแสดงสินค้าร่วมกันทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ เนื่องจากผู้จัดงานเห็นการโฆษณาก็เป็นการโฆษณาสถานที่ด้วย
- 3) การแบ่งกำไร/ขาดทุนของงานร่วมกันในกรณีที่จัดงานที่ศูนย์ในปีแรกๆ
- 4) การช่วยแก้ปัญหาแบบหุ้นส่วน เช่น เกิดเหตุการณ์สินค้าขึ้น ทำให้ต้องยกเลิกการเดินทางมาสัมมนาที่เมืองไทย ค่าเช่าพื้นที่ที่เกิดขึ้นทางศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จะเก็บเต็มจำนวน ครั้งเดียว ไม่เก็บเลย หากงานอื่นมาลงแทน หรือ มีข้อช่วยเหลือผู้จัดงานแสดงสินค้าอย่างไร
- 5) การลดค่าพื้นที่ในกรณีที่ผู้จัดงานขายพื้นที่ตามที่ทำสัญญาเช่าไว้ไม่หมด เช่น ทำสัญญาเช่า 20,000 ตารางเมตร แต่ขายพื้นที่ให้แก่ผู้มาแสดงสินค้าได้เพียง 10,000 ตารางเมตร อาจลดค่าเช่าในส่วน 10,000 ตารางเมตรที่ว่างลง หรือศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ อาจช่วยขาย หรือ หาผู้มาซื้อพื้นที่ที่เหลือ เป็นต้น

8. ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ทางศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมการแสดงสินค้า(ไทย) และ สำนักงานส่งเสริมการจัดสัมมนาและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เนื่องจากเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการจัดสัมมนาและแสดงสินค้าโดยตรง ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนี้ จะได้รับประโยชน์ จากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความเคลื่อนไหวในอุตสาหกรรม การจัดอบรมสัมมนาทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่างๆ แม้กระทั่งการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

9. การประชาสัมพันธ์ ทางผู้บริหารศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ควรขอความร่วมมือในการทำการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานรัฐบาล เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นที่รู้จักในต่างประเทศ

10. การจัดประชุมนานาชาติมักจะไม่วางไว้ในสถานที่เดิม ดังนั้นจึงควรประมูผลงานประชุมนานาชาติที่เคยจัดที่กรุงเทพฯ เพื่อมาจัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

11. ระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ ทางจังหวัดเชียงใหม่เองควรมีการวางแผนระบบการจราจรในเมือง ไม่ให้เกิดการติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน โดยอาจมีระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพและหลากหลายให้สามารถรองรับทั้งประชากรในเชียงใหม่ เพื่อลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล และยังสามารถรองรับ นักท่องเที่ยว และผู้มาร่วมงานสัมมนาและแสดงสินค้านานาชาติได้อีกด้วย การวางแผนการจราจรทั้งไปยังศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ และภายในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่เอง หรือแม้กระทั่งการจัดให้มีรถสายพิเศษเพื่อลดการติดขัดและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

12. การทำแผนที่ กองผังเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการทำแผนที่ระหว่างสถานที่ที่สำคัญ เช่น สนามบิน ศูนย์การค้า ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ

13. ระบบสาธารณูปโภค ในเวลายังงานสัมมนาหรือแสดงสินค้านานาชาติ จะมีผู้มาเข้าร่วมเป็นอันมาก ก็จะทำให้การใช้ไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม เป็นอันมาก ทางจังหวัดเชียงใหม่จึงควรเตรียมการรองรับให้พร้อม ป้องกันการเกิด ไฟดับ ไฟตก น้ำไม่ไหล ท่อประปาแตก ช่องสัญญาณโทรศัพท์เต็ม ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือ

14. ผู้รับเหมาช่วงในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าผู้รับเหมาช่วงหลายธุรกิจควรปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพ ในหลายๆ ด้าน ดังนั้นในช่วงแรกอาจเป็นการรับเหมางานต่อจากบริษัทในกรุงเทพฯ อีกต่อหนึ่งก่อน เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้ได้มาตรฐานในอนาคตสามารถนำประสบการณ์งานที่ได้รับ และผลงานที่มีในอดีตที่รับงานต่อจากบริษัทในกรุงเทพฯ มาทำ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้จัดงานแสดงสินค้านานาชาติในการรับเหมาช่วงโดยตรงได้

15. สำหรับพื้นที่ในการสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ในความคิดของผู้ศึกษาเห็นพื้นที่บริเวณที่จัดงานมหกรรมพืชสวนโลก ราชพฤกษ์ 2549 นั้นได้มีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ ระบบการจราจร ระบบไฟฟ้า-ประปา ที่จอดรถ พื้นที่ขนถ่ายสินค้า บริเวณแสดงสินค้าภายนอกอาคาร และในอีกหลายๆ ส่วนเพื่อรองรับการจัดงานแสดงระดับนานาชาติครบถ้วนแล้ว หากแต่เพียงการก่อสร้างอาคารเพื่อเป็นสถานที่ในการประชุมและแสดงสินค้านานาชาติของ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ หากมีการสร้างอาคารในบริเวณดังกล่าวจะทำให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ มีเอกลักษณ์จุดเด่นที่ยากจะหาศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติใดในโลกมาเทียบได้ คือ พื้นที่ภายนอกอาคารที่สวยงามปกคลุมไปด้วยดอกไม้สีสันจากทุกมุมโลก ผสมกับอากาศของจังหวัดเชียงใหม่ที่ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป จึงทำให้สามารถจัดงานได้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร

ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อสรุปของการศึกษาในครั้งนี้ได้เกิดขึ้นจากมุมมองของผู้ศึกษาแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งได้พยายามจัดทำขึ้น โดยการพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตามผลของการศึกษานี้ย่อมมีข้อจำกัด เนื่องจากวิธีการศึกษาในลักษณะนี้ซึ่งควรจะระบุไว้ เพื่อให้ผู้ที่นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์จะได้ตระหนักไว้ด้วยเช่นกัน

1. คุณภาพของข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลหลักในการศึกษานี้เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของกิจการ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ตอบสนองหลัก โดยเนื้อหาในการสัมภาษณ์จะเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ รวมถึงบริการจากธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ อันเกิดจากความเชื่อใจ เต็มใจ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาได้พยายามเตรียมการออกแบบการศึกษา

การสร้างความเชื่อใจ

เนื่องจากเหตุการณ์ที่ทำการศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจซึ่งบางกิจการอาจไม่ต้องการเปิดเผย ผู้ศึกษาจึงทำการติดต่อบุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นที่น่าเชื่อถือในวงการธุรกิจ หรือมีความสนิทสนมเป็นส่วนตัวกับผู้บริหารระดับสูงของกิจการให้เป็นแนะนำไปก่อน เมื่อได้รับคำแนะนำแล้วจึงจะติดต่อไปเป็นทางการอีกครั้ง พร้อมทั้งทำจดหมายยืนยันการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับ

ข้อจำกัดด้านเวลา

ผู้บริหารของกิจการมีภารกิจมาก ผู้ศึกษามีโอกาสได้สัมภาษณ์ประมาณ 1- 2 ชั่วโมงเท่านั้น จึงได้ทำจดหมายแจ้งวัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา และโครงร่างคำถามในการสัมภาษณ์ไปก่อน เพื่อให้ผู้บริหารได้จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับกิจการ ความต้องการใช้บริการ ประสิทธิภาพของการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ รวมถึงบริการจากธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นไว้ ซึ่งช่วยให้การใช้เวลามีประสิทธิภาพสูงขึ้น

เป็นที่น่าสังเกตว่าการมีบุคคลแนะนำและช่วยเหลือในการติดต่อกับบริษัทก่อนมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง และถ้าได้บุคคลที่มีชื่อเสียงและมีอาวุโสสูงยิ่งทำให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์จัดเตรียมข้อมูลความต้องการและประสิทธิภาพที่เคยใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติในจังหวัดกรุงเทพฯ สถานที่ที่เคยร่วมงานมาจัดที่จังหวัดเชียงใหม่

ความสามารถของผู้ศึกษา

เนื่องด้วยผู้ศึกษาไม่ใช่ผู้สัมภาษณ์เป็นอาชีพ ในการสัมภาษณ์บางครั้งจึงไม่ได้ตามข้อมูลให้ลึกเพื่อให้สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก และผนวกกับข้อจำกัดด้านเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจึงมีภาระหน้าที่มาก จึงไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์หลายครั้ง และนานๆ

2. การนำข้อมูลสรุปจากการศึกษาไปใช้ประโยชน์

ข้อสรุปที่ได้จากการศึกษานี้เป็นผลการศึกษาประสบการณ์ของกิจการขนาดใหญ่ของไทยที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมการค้าสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่มีขอบเขตการตลาดในระดับประเทศ ดังนั้นผู้นำข้อมูลไปใช้ควรจะต้องพิจารณาถึงงบประมาณในการออกแบบสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จุดคุ้มทุน กลยุทธ์การตลาดและการบริหารศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เพื่อการปรับใช้ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอความต้องการต่างๆ ที่พบว่าเป็นความต้องการที่สำคัญที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ควรมี เพื่อรองรับความต้องการของผู้จัดงานแสดงสินค้า ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึง

- 1) รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ผลกระทบของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติที่มีต่อจังหวัดเชียงใหม่
- 3) ระเบียบรักษาความปลอดภัยของงานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ
- 4) ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจัดประชุมองค์กรขนาดใหญ่ เช่น IBM ยูนิลีเวอร์ แอมเวย์
- 5) ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจัดประชุมนานาชาติของสมาคมต่างๆ อาทิ สมาคมแพทย์

6) ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการจัดประชุมหรือแสดงสินค้า ของหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐบาล

2. ควรมีการศึกษาถึงเส้นทางสายการบินที่มีการบินมาสู่จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีประเทศใดบ้าง มีการบินตรงจากต่างประเทศที่เกี่ยวพันจากประเทศใดเป็นต้น จำนวนสายการบินเท่าไร มีความถี่สักด่าห์ละเท่าไร ผู้ที่จะมาร่วมงานที่จัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ที่จะมาร่วมงานที่จัดที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved