

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจการจัดประชุม และนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพฯ กับฮ่องกงและสิงคโปร์* IPA of Business Potential in Bangkok's International Convention and Exhibition Business compared with Singapore and Hong Kong.

ศุภกร ลี้มคุณธรรมโม **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งเพิ่มศักยภาพของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพฯ ด้วยการเปรียบเทียบกับสิงคโปร์และฮ่องกง โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อวัดเปรียบเทียบสมรรถนะของกรุงเทพฯ กับสิงคโปร์และฮ่องกง และให้ข้อเสนอแนะแก่ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพฯ

ผู้ให้ข้อมูลด้วยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้คือระดับผู้บริหารของกลุ่มผู้ให้บริการ (Service Provider) จำนวน 101 ราย กลุ่มผู้รับบริการ (User) 133 ราย และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) จำนวน 58 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมระดมความคิดเห็น และการสังเกตการณ์ ระหว่างเดือน



* ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



มีนาคม-เดือนสิงหาคม 2552 เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย เลขคณิต, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติต่อการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ (สถิติที่ใช้คือ Levene test, F-Test, LSD, Brown-Forsythe, Dunnett T3, Independent t-test ตามแต่กรณี) (3) เทคนิคการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) และ (4) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

จากการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ พบว่า กรุงเทพฯ มีสมรรถนะที่ด้อยกว่าสิงคโปร์และฮ่องกง และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเพื่อเพิ่มศักยภาพ เรียงตามลำดับความสำคัญเป็นดังนี้ 1. เสถียรภาพทางการเมืองและนโยบาย 2. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจ 3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. การเดินทางถึงสถานที่พัก/สถานที่ประชุม (รวมถึงการเดินทางทางอากาศเข้าสู่เมืองที่จัดงาน) 5. สุขอนามัย

6. คุณภาพและความเพียงพอของบริการอินเทอร์เน็ต 7. การสนับสนุนจากภาครัฐ 8. การเดินทางภายในเมือง (ความหลากหลาย ความสะดวก ความหนาแน่นของการจราจร) 9. ความสามารถของผู้จัดการประชุมมืออาชีพ 10. ความสามารถของผู้จัดนิทรรศการมืออาชีพ 11. ความพร้อมของสถานที่แสดงนิทรรศการ (ขนาดพื้นที่และการจัดการ) 12. ความพร้อมของสถานที่จัดประชุม (ขนาดพื้นที่และการจัดการ) 13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 14. การสนับสนุนจากภาคเอกชน 15. การตรวจคนเข้าเมือง (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา) 16. ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมและนิทรรศการ และผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพตามแต่ละปัจจัย เช่น

- ปรับปรุงการทำงานของ ปปช. และ สสปน. ให้มีนโยบายและงบประมาณที่มั่นคง
- ปรับปรุงระบบการศึกษา เน้นการปฏิบัติจริง
- เร่งสร้างระบบคมนาคมที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ : ศักยภาพ การจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ กรุงเทพฯ สิงคโปร์ ฮ่องกง การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to improve Bangkok's international convention and exhibition business by benchmarking with Singapore and Hong Kong. The objectives are to measure the comparative performance of Bangkok to Singapore and Hong Kong and to provide recommendation to the international convention and exhibition business of Bangkok.

The sample groups in this research are the executive of service providers (101 persons), the users (133 persons) and the stakeholders (58 persons). The sampling technique is Purposive Sampling. And data collection method use questionnaires, in-depth interviews, brainstorming and observations during March - August 2009. The analysis method are (1) Descriptive statistics (frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation)(2) Compare means (Levene test, F-Test, LSD, Brown-Forsythe, Dunnett T3, Independent t-test) (3) Importance Performance Analysis: IPA (4) Content analysis.

The results are, some factors of Bangkok benchmarking with Singapore and Hong Kong that are lesser potential and must be improved by priority as follows, 1. Political stability 2. Ability to use English language of the employees in the convention & exhibition events 3. Safety and security system 4. Accessibility to venue/accommodation (including air route

(number of airlines and airport service)) 5. Sanitation and health system 6. Internet service (quantity and quality) 7. Support from government. 8. Alternative modes of transportation in the city (variety, sufficiency and traffic jam) 9. Ability of professional convention organizers. 10. Ability of professional exhibition organizers. 11. Potential of exhibition venues (Size, Administration) 12. Potential of convention venues (size and administration) 13. Physical environment. 14. Support from the private sector. 15. The immigration process (convenience, quickness and problem management) 16. Costs of conventions and exhibitions. And the researchers have proposed the recommendations in each factor such as

- Improve the National Anti-Corruption Commission (NACC) and the Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB) to have a stable policies and secured annual budgeting
- Improve the Education system, Emphasize the practical part such as Cooperative Education
- Establish the related communication system immediately



Keywords : Potential, International Convention and Exhibition, Bangkok, Singapore, Hong Kong, Benchmark, IPA

ความสำคัญและที่มาปัญหาของการวิจัย

ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition : MICE) เป็นหนึ่งในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่ทำรายได้เข้าประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก แต่ไทยมีคู่แข่งที่สำคัญ นั่นคือ สิงคโปร์และฮ่องกง ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยในโครงการนี้ เพื่อมุ่งเพิ่มศักยภาพของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของเมืองที่พร้อมที่สุดของไทย อันได้แก่ กรุงเทพฯ ด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะกับ สิงคโปร์และฮ่องกง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อวัดเปรียบเทียบสมรรถนะของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติระหว่างกรุงเทพฯ กับสิงคโปร์และฮ่องกง

1.2 เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มศักยภาพธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบกรุงเทพฯ กับสิงคโปร์และฮ่องกง วิเคราะห์ผล และสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะ และให้ลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะตาม โดยได้นำเสนอความสัมพันธ์ในรูปแบบของตัวแปรต้น (ประเภท สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ) และตัวแปรตาม (ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ) ของผู้วิจัยเอง ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. ประเภท
2. สัญชาติ
3. เพศ
4. อายุ
5. อาชีพ

ตัวแปรตาม

- ระดับความสำคัญ และระดับสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง
1. ความพร้อมของสถานที่พัก (ปริมาณและคุณภาพ)
 2. ความพร้อมของสถานที่จัดประชุมและนิทรรศการ (ขนาดพื้นที่และการจัดการ)
 - 2.1 ความพร้อมของสถานที่จัดประชุม
 - 2.2 ความพร้อมของสถานที่จัดนิทรรศการ
 3. การคมนาคมขนส่ง (การเข้าถึงได้ง่าย การเดินทางภายในเมือง ความหนาแน่นของการจราจร)
 - 3.1 การเดินทางถึงสถานที่พัก/สถานที่ประชุม (รวมถึงการเดินทางทางอากาศเข้ามายังเมือง)
 - 3.2 การเดินทางภายในเมือง (ความหลากหลาย ความสะดวก ความหนาแน่นของการจราจร)
 4. พิธีการศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา)
 - 4.1 พิธีการศุลกากร (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา)
 - 4.2 การตรวจคนเข้าเมือง (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา)

5. ความสามารถของผู้จัดการประชุมและนิทรรศการนานาชาติ (จำนวน ประสิทธิภาพ)
 - 5.1 ความสามารถของผู้จัดการประชุมอาชีพ
 - 5.2 ความสามารถของผู้จัดนิทรรศการอาชีพ
6. สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือก (การเข้าถึงได้ง่าย ความหลากหลาย)
7. โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบการสื่อสาร การเงินและธนาคาร ร้านอาหาร)
 - 7.1 คุณภาพและความเพียงพอของบริการอินเทอร์เน็ต
 - 7.2 คุณภาพและความเพียงพอของบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 - 7.3 คุณภาพและความเพียงพอของร้านอาหารและการบริการ
8. การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน
 - 8.1 การสนับสนุนจากภาครัฐ
 - 8.2 การสนับสนุนจากภาคเอกชน
9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
10. สุขอนามัย
11. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ
12. ค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมและนิทรรศการ
 - 12.1 ค่าครองชีพ
 - 12.2 ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมและนิทรรศการ
13. จิตบริการของบุคลากรในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ
14. เสถียรภาพทางการเมืองและนโยบาย
15. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

* ที่มาของกรอบการวิจัยมาจากประสบการณ์ด้านงานวิจัยเรื่อง MICE ที่ผู้วิจัยได้ทำมาก่อนหน้านี้ประมาณ 2-3 เรื่อง ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจการจัดการประชุมนานาชาติเป็นธุรกิจที่มีมายาวนานโดยถือกำเนิดขึ้นในทวีปยุโรป ดังนั้นสถิติการจัดประชุมโดยมีทวีปยุโรปเป็นจุดหมายในการประชุมนั้นมีส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดในโลกตั้งแต่อดีต และครองส่วนแบ่งสูงสุดจนถึงปัจจุบัน ทวีปอเมริกาเหนือ และเอเชียตามมาตามลำดับ แต่จากข้อมูลในปัจจุบัน พบว่าทวีปเอเชีย

มีการเติบโตที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยมาจนนำหน้าทวีปอเมริกา (เหนือและใต้) ไปแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเจริญเติบโตของประเทศจีนภายหลังการเปิดประเทศในปี พ.ศ. 2545

จากโครงการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545: 73) ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดประชุมนานาชาตินั้น

มีทั้งผลประโยชน์ที่คำนวณมูลค่าออกเป็นเงินได้และคำนวณมูลค่าไม่ได้ ทั้งนี้ผลประโยชน์ที่คำนวณมูลค่าออกเป็นเงินได้และคำนวณมูลค่าไม่ได้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ

1. ผลประโยชน์ระดับที่ 1 คือ ผลประโยชน์โดยตรง (Primary Benefits) โดยสร้างรายได้ให้กับสถานที่จัดประชุม บริษัทที่ให้บริการจัดการประชุม โรงแรมที่พัก จากการจัดการ การบริการ อาหาร การท่องเที่ยว เป็นต้น สร้างความรู้ให้แก่ผู้เข้าประชุมและผู้เข้าชม จากการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี

2. ผลประโยชน์ระดับที่ 2 คือ ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง (Related Interests) เป็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวเนื่องจากกิจกรรมการประชุม โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับได้รับผลประโยชน์ร่วมด้วย เช่น บริษัทรับตกแต่งสถานที่ ผู้ขนส่งสินค้า ห้องอาหาร ร้านค้า บริษัทนำเที่ยว ธนาคาร พนักงานชั่วคราว

3. ผลประโยชน์ระดับที่ 3 คือ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นตกทอด (Multiple Interests) ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่ไม่สามารถคำนวณมูลค่าได้ แต่เป็นการได้รับวิทยาการใหม่ๆ การแลกเปลี่ยนความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยี ซึ่งประเทศเจ้าภาพจะได้ประโยชน์ด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมและการกระตุ้นกระบวนการผลิตและบริโภค สิ่งสำคัญประเทศเจ้าภาพจะได้รับชื่อเสียงและการกล่าวขานถึง เป็นประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวและความมั่นคงของประเทศอีกด้วย

นอกจากประโยชน์ทั้งสามระดับแล้ว ในแต่ละปีธุรกิจการท่องเที่ยวรายได้เข้าประเทศนับแสนล้านบาท ในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 14.46 ล้านคน ทำให้เกิดรายได้จากการใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก สิ่งบันเทิงของชำร่วย และบริการอื่นๆ ถึง 547,782.45 ล้านบาท ทั้งนี้ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และ

การจัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ หรือ MICE นั้นนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศกว่า 900,952 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.92 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยรวมตลอดปี โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากการประชุมนานาชาติ (Meeting & Convention) 486,338 คน จากการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) 179,953 คน จากการแสดงสินค้า (Exhibitor & Visitor) 190,953 คน และจากผู้ติดตาม 43,708 คน สามารถนำรายได้เข้าประเทศมากกว่า 71.17 หมื่นล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.30 ของรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และจากข้อมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อคนต่อวัน จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีระดับการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปประมาณ 2.54-4.58 เท่า

จากการสำรวจของ UIA (Union of International Associations) ในปี พ.ศ. 2546-2551 ซึ่งมีเกณฑ์ในการนับจำนวนงานประชุมที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลคือ 1) มีการจัดนิทรรศการหรือมีจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมไม่ต่ำกว่า 300 คน 2) จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมชาวต่างชาติไม่น้อยกว่า 40% 3) สัญชาติของผู้เข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่า 5 สัญชาติ และ 4) ระยะเวลาในการจัดงานไม่น้อยกว่า 3 วัน จะพบว่า (Union of International Associations; compiled from International Congress Calendar archives and Yearbook of International Organizations) ทวีปยุโรปมีส่วนแบ่งตลาดด้านการจัดการประชุมนานาชาติมากที่สุด ประมาณกึ่งหนึ่งของการประชุมทั้งหมด ส่วนทวีปเอเชียมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ทวีปอเมริกา (เหนือและใต้) มีการถดถอย ส่วนทวีปแอฟริกาและออสเตรเลียมีสัดส่วนที่ค่อนข้างคงที่

หากพิจารณาตามประเทศที่มีการประชุมมากที่สุด 10 อันดับแรกของแต่ละปี จะพบว่า สหรัฐอเมริกา และฝรั่งเศส ถูกจัดอันดับเป็นที่ 1 และ 2 ตลอด 6 ปีที่ผ่านมา

ส่วนสิงคโปร์ซึ่งเพิ่งติดอันดับ 1 ใน 10 เมื่อปี พ.ศ. 2549 กลับสามารถติดเป็นอันดับที่ 4 ได้ในปี พ.ศ. 2550 และติดอันดับ 3 ในปี พ.ศ. 2551 นับว่ามีพัฒนาการที่รวดเร็วมาก

หากพิจารณาตามเมืองที่มีการประชุมมากที่สุด 10 อันดับแรกของแต่ละปี จะพบว่า ปารีสและเวียนนา ถูกจัดอันดับเป็นที่ 1 และ 2 ในช่วงปี พ.ศ. 2546-2549 แต่มาถูกสิงคโปร์ขึ้นในปี พ.ศ. 2550-2551

แต่หากพิจารณาจากสถิติของ ICCA (International Congress and Convention Association) ในปี พ.ศ. 2541-2550 ซึ่งมีเกณฑ์ในการนับจำนวนงานประชุมที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลคือ 1) ต้องมีลักษณะการจัดงานเป็นประจำ 2) การประชุมมีการผลัดเปลี่ยนเจ้าภาพกันอย่างน้อย 3 ประเทศ และ 3) มีผู้เข้าร่วมประชุม 100 คนขึ้นไป จะพบว่า (International Congress and Convention Association Complied from Statistic Report of The International Association Meetings Market 1998-2007.) ทวีปยุโรปมีส่วนแบ่งตลาดด้านการจัดการประชุมนานาชาติมากที่สุด ประมาณกึ่งหนึ่งของการประชุมทั้งหมด ส่วนทวีปเอเชียมีส่วนแบ่งการตลาดที่เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ทวีปอเมริกาเหนือ มีการถดถอยเล็กน้อยในปี พ.ศ. 2548-2550 ส่วนอเมริกาใต้มีการเติบโตเล็กน้อย แต่เมื่อรวมเป็นทวีปอเมริกาแล้ว ถือว่ามีสัดส่วนคงที่ ส่วนทวีปแอฟริกาและออสเตรเลีย ก็มีสัดส่วนที่ค่อนข้างคงที่ เช่นเดียวกับสถิติของ UIA

หากพิจารณาตามประเทศที่มีการประชุมมากที่สุดในแต่ละปี จะพบว่า สหรัฐอเมริกา และฝรั่งเศส ถูกจัดอันดับเป็นที่ 1 ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา ส่วนสิงคโปร์ซึ่งอยู่อันดับที่ 4 ได้ในปี พ.ศ. 2550 ของ UIA กลับไม่ติดอันดับ 1 ใน 10 เมื่อเทียบโดย ICCA ในทำนองเดียวกัน หากพิจารณาตามเมืองที่มีการประชุมมากที่สุดในแต่ละปี จะพบว่า สิงคโปร์ถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 3 ในปี พ.ศ. 2550 แทนที่จะเป็นอันดับที่ 1 ตามการจัดอันดับของ UIA

แต่โดยรวมแล้ว ก็ถือได้ว่า สิงคโปร์เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว MICE ของเอเชีย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้สิงคโปร์เป็นเมืองเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาศักยภาพของกรุงเทพฯ ให้เป็นผู้นำด้าน MICE ของเอเชียด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้พิจารณาเปรียบเทียบกับเมืองฮ่องกงเพิ่มเติม เพราะมีความเจริญเติบโตด้าน MICE เป็นอย่างมากหลังจากประเทศจีนเปิดประเทศ และมีรูปแบบการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่น่าสนใจหลายประการ เช่น การปราบปรามการฉ้อราษฎร์บังหลวง เป็นต้น

ในประเทศไทยก็ได้ให้ความสนใจต่อการท่องเที่ยว MICE เป็นพิเศษ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (Thailand Convention and Exhibition Bureau: TCEB หรือ สสปน.) ขึ้นเพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยแยกงานด้านนี้ออกมาจากโครงสร้างองค์การของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่มีพันธกิจ “เพื่อพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทยให้เป็นผู้นำด้าน MICE บนพื้นฐานของการประสานศักยภาพที่มีอยู่ของประเทศ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งดังนี้

1. เพื่อพัฒนาสร้างเสริมโอกาสในการจัดกิจกรรม MICE ตลอดจนประสานและสนับสนุนกิจกรรม MICE ที่จัดขึ้นในประเทศไทย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเป็นตัวแทนของประเทศในระดับสากลในการให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) สำหรับผู้ต้องการพัฒนากิจกรรม MICE ในประเทศไทย
3. เพื่อเป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการประกอบกิจกรรมการตลาดสำหรับ MICE ตลอดจนการดำเนินกิจกรรม MICE

บทบาทหน้าที่หลักของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ประกอบด้วย

1) ทำหน้าที่ส่งเสริม เพื่อดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวของกลุ่ม MICE ของประเทศไทย

2) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางประสานงานและอำนวยความสะดวกระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ

3) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลและให้บริการแบบครบวงจร

4) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำและจัดอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

ดังนั้นขอบเขตการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ จึงประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านประสานงานและอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริม

ในช่วงปี พ.ศ. 2551-2552 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมไมซ์ในหลายๆ โครงการ เช่น

- Bangkok...The Exhibition City of ASEAN

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ได้ร่วมกับ กรุงเทพมหานคร จัดโครงการ “กรุงเทพฯ...มหานครแห่งการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติของอาเซียน” หรือ Bangkok... The Exhibition City of ASEAN ภายใต้แนวคิด Thailand, One Place, Every Possibility สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและความพร้อมของกรุงเทพฯ ในทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันประชาสัมพันธ์กรุงเทพฯ ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับจากนานาชาติในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงเป็นการขานรับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ ปี พ.ศ. 2551 และ 2552 เป็นปีแห่งการลงทุน และปี

แห่งการท่องเที่ยว ที่สำคัญเป็นการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

- กรีน มีทติ้ง (Green Meetings) การประชุมสัมมนาและการจัดแสดงสินค้าแบบไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ได้ริเริ่มการดำเนินโครงการกรีน มีทติ้ง และเป็นตัวกลางในการสนับสนุนและผลักดัน ผู้ประกอบการไมซ์ เพื่อให้มาตรฐานด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ผู้ดำเนินธุรกิจจะให้ความสำคัญ โดยร่วมมือกับ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย มูลนิธิไบโอดีเซล สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) และผู้ประกอบการไมซ์

- MICE Fast Track

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ร่วมมือกับ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เปิดโครงการนำร่องจัดช่องทางพิเศษในการเข้าออกประเทศให้ผู้เดินทางกลุ่มไมซ์ (MICE Fast Track) สามารถเข้าประเทศโดยลดขั้นตอนของการตรวจคนเข้าเมือง เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และประทับใจมากยิ่งขึ้น

- มอก.22300-2551 มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ระบบการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัย-ข้อกำหนดสำหรับการจัดประชุม สัมมนาและนิทรรศการ

สสปน. เป็นองค์กรกลางที่ช่วยประสานกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ สมาคมอาเซียนและสมาคมความปลอดภัยในการทำงาน สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ศูนย์การประชุมและแสดงสินค้าอิมแพ็ค ศูนย์นิทรรศการ และการประชุมไบเทค ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ทำให้เกิดการจัดทำมาตรฐาน มอก.22300-2551 ระบบการจัดการด้านการรักษา ความปลอดภัย-ข้อกำหนดสำหรับการจัดประชุม สัมมนา และนิทรรศการ หรือ MSMS (Mice Security Management System) ขึ้น ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการ ด้านการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมการจัดประชุม สัมมนา และนิทรรศการ สามารถ ประเมิน และจัดการต่อการรักษาความปลอดภัย และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ภัยคุกคาม ความเสี่ยง การประเมิน จุดอ่อนและภาวะวิกฤต (vulnerability and criticality assessment) รวมทั้งกิจกรรมและการดำเนินการที่ เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม ความเสี่ยง และอันตรายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย และผลกระทบต่อเป้าหมายในการปรับปรุงสมรรถนะของการรักษาความ ปลอดภัย โดยกระทรวงอุตสาหกรรมได้ออกประกาศ กระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 3884 (พ.ศ. 2551) ลงวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2551 โดยนายสุวิทย์ คุณกิตติ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา หน้า 15 เล่ม 126 ตอนพิเศษ 21ง เมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2552 และประเทศไทยถือเป็น ประเทศแรกของโลกที่มีมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้เกิดมาตรฐาน และรับรองคุณภาพของผู้ประกอบการไมซ์ไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุม และการแสดงสินค้านิทรรศการนานาชาติ (MICE:

Meeting, Incentive, Convention และ Exhibition) นั้นมีจำนวนไม่มากนัก ดังที่จะนำเสนอต่อไปนี้

1. จุงหว่า เซา และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับการ จัดกลยุทธ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรม การจัดประชุมและนิทรรศการว่า อุตสาหกรรม การจัดประชุมและนิทรรศการเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งซึ่งเติบโต อย่างรวดเร็วในภาคธุรกิจบริการ จึงส่งผลให้ศูนย์ ประชุมและนิทรรศการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมาก เพื่อ ดึงดูดการประชุมต่างๆ และกระตุ้นการเจริญเติบโต ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รายงานนี้จึงทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้จัดการในการให้ความสำคัญ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ประชุม เพื่อพิสูจน์ ผลกระทบเชิงบวกของการขยายตัวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและภาพรวมของผลกระทบ ทางเศรษฐกิจที่จะเพิ่มขึ้นด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษานี้เป็นสมาชิกของ International Association for Exhibition Management (IAEM) ในแผนกสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนั้น ได้รับการรับรองจากผู้เชี่ยวชาญโดยเป็นกรรมการของ Professional Convention Management Association (PCMA) และ International Association for Exhibition Management (IAEM) ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 70 ชุด และได้แจกให้กับสมาชิกที่มีความรับผิดชอบ โดยตรงด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการ จัดประชุมและนิทรรศการของ International Association for Exhibition Management (IAEM) ในประเทศสหรัฐอเมริกาทางจดหมาย โดยสำรวจจาก 7 ประเด็น และใช้แบบวัดลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ 1 = ไม่จำเป็นที่สุด และ 5 = จำเป็นที่สุด โดยมีประเด็นต่างๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านต่างๆ ในแบบสอบถามแบบวัดลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale)

| Product | Price | Place | Promotion |
|----------------------|-------------------|----------------------|-----------------------------|
| Exhibit space | Space rate | Accessibility | Online marketing |
| Meeting rooms | Booth rate | Tourism attraction | Advertising in publications |
| Banquet space | Catering rate | Climate | Advertising in TV |
| People | Physical Evidence | Process | |
| Exhibition workers | Facility design | Pre-show management | |
| Show manager & staff | Equipment | On-show management | |
| Banquet manager | Furnishings | Post-show management | |

จากแบบสอบถามดังกล่าวมีผู้ตอบกลับคืนมาทั้งสิ้น 44 ชุด มีผลดังตาราง โดยผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง พื้นที่แสดงนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ย (mean) สูงสุด (4.84 และ 4.53)

ตารางที่ 2 ผลลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆ ต่ออุตสาหกรรม MICE

| Revenue | | | Economic Impact | | |
|---------|-------------------|------|-----------------|-------------------|------|
| Rank | Resources | Mean | Rank | Resources | Mean |
| 1 | Product | 4.84 | 1 | Product | 4.53 |
| 2 | People | 4.43 | 2 | People | 4.34 |
| 3 | Place | 4.18 | 3 | Place | 4.39 |
| 4 | Price | 4.16 | 4 | Promotion | 4.11 |
| 5 | Physical evidence | 3.76 | 5 | Price | 4.03 |
| 6 | Process | 3.58 | 6 | Physical evidence | 3.58 |
| 7 | Promotion | 3.50 | 7 | Process | 3.24 |

ดังนั้นความสำเร็จหรือล้มเหลวของกลยุทธ์ด้านการเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ สามารถวัดได้จากผลทางการเงินหรือผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ถ้ามีการลงทุนสูงก็ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีด้วย ผู้จัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ต้องเลือกอุปกรณ์ที่จำเป็นด้วยตนเอง เพราะการลงทุนจะส่งผลถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจที่จะตามมา

การขยายตัวของพื้นที่อุตสาหกรรมศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการนั้น เป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจจะไม่ประสบความสำเร็จหากขาดการสนับสนุนของปัจจัยพื้นฐานทางการเงิน สถานที่ และปัจจัยทั่วไป และคนจึงพบว่าองค์ประกอบทั้งหมดต้องร่วมกันเพื่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมนี้

2. สำหรับประเทศไทยได้มีการวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติ ประสาน กิริษนุรี (2544 : 985) กล่าวว่า ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2542 ถึงแม้ว่าตลาดการประชุมนานาชาติยังมีขนาดเล็กมากก็ตาม แต่นับจากปี พ.ศ. 2543 มีแนวโน้มที่จะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีปัจจัยที่ช่วยเกื้อหนุนหลายประการ 1. ความร่วมมือของหน่วยงานรัฐและเอกชนในการขยายตลาดการประชุมนานาชาติ 2. ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทยซึ่งช่วยเพิ่มศักยภาพ การแข่งขันดึงดูดประชุมสำคัญๆ ระดับโลกเข้ามาจัดในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้น 3. การฟื้นตัวของเศรษฐกิจของหลายประเทศในเอเชียซึ่งเป็นตลาดหลักด้านการประชุมของประเทศไทย 4. การขยายตัวของตลาดระยะไกลในยุโรปและอเมริกา จากแรงดึงดูดของค่าเงินบาทที่อ่อนตัวลง 5. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในปีอะเมซิงไทยแลนด์ 6. การพัฒนาด้านสถานที่จัดประชุมใหญ่ๆ ของภาคเอกชน 7. การแข่งขันด้านการตลาดของผู้ประกอบการในธุรกิจศูนย์ประชุมขนาดใหญ่โดยต่างใช้

กลยุทธ์การตลาดหลากหลายรูปแบบเพื่อดึงงานประชุมที่สำคัญๆ แต่อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีศักยภาพการแข่งขันในตลาดสากลที่สูงขึ้น จึงจะทำให้สามารถแข่งขันและเป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติได้ โดยภาครัฐและเอกชนจะต้องร่วมมือกันอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำประเทศไปสู่การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจให้มั่นคงได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1. เพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ศักยภาพและความพร้อมในด้านต่างๆ ของประเทศไทยในการที่จะเป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติ 2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการจัดประชุมนานาชาติที่ต้องการส่งเสริมสนับสนุน 3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติได้อย่างเต็มศักยภาพ

ผลการวิจัยพบว่า 1. **สถานที่จัดประชุม** ศูนย์ประชุมของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติขนาดกลาง เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มีสถานที่จัดประชุมที่ยอมรับได้ และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมที่สมเหตุสมผล ในปี พ.ศ. 2542 ประเทศไทยมีการจัดประชุมนานาชาติอยู่ในอันดับที่ 24 ของโลก โดยมีการจัดประชุมมากกว่าฮ่องกง สิงคโปร์ และมาเลเซีย แต่ขนาดของการประชุมที่จัดในประเทศไทยจะมีขนาดเล็กกว่า เนื่องจากมีข้อจำกัดที่ประเทศไทยไม่มีศูนย์ประชุมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร และศูนย์การประชุมขนาดใหญ่ การจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่นิยมจัดที่ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค

2. **โครงสร้างพื้นฐานและระบบคมนาคมเชื่อมโยง** มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการจัดประชุมนานาชาติ เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องได้รับความสะดวกใน

การเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ต่างๆ อาทิ สถานที่จัดประชุม ห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยว สถาบันเทรนนิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญประเด็นหนึ่งของการเลือกสถานที่จัดประชุม กรุงเทพมหานคร ยังมีปัญหาเรื่องการจราจรที่ติดขัด ระบบคมนาคมเชื่อมโยงที่ขาดประสิทธิภาพ

3. บุคลากร ที่มีความรู้ความชำนาญในธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยยังมีน้อยมาก บุคลากรส่วนใหญ่จะมาจากกาให้บริการด้านอื่นๆ อาทิ โรงแรม ส่วนการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่จะใช้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ยังอยู่ในระดับที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันมีบริษัทรับจัดประชุมและบริษัทให้บริการธุรกิจจัดประชุมแบบเบ็ดเสร็จเกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งบุคลากรในธุรกิจดังกล่าวสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ตลาด MICE ในประเทศไทย ประเทศไทยเป็นหนึ่งในได้รับความนิยมในในตลาด MICE ของโลก ดังจะเห็นได้จากปี พ.ศ. 2542 ประเทศไทยมีการจัดประชุมนานาชาติอยู่ในอันดับที่ 24 ของโลก และในอันดับที่ 5 ในเอเชียแปซิฟิก นอกจากนี้ ยังปรากฏว่าในระหว่างปี พ.ศ. 2543-2545 มีการประชุมและการแสดงสินค้านานาชาติยืนยันการจัดงานในประเทศไทยแล้วไม่ต่ำกว่า 140 งาน ซึ่งจะทำรายได้ประมาณ 80,000 ล้านบาท แต่อย่างไรก็ตาม ตลาด MICE ก็ยังมีอุปสรรคในการดำเนินงาน อาทิ ขาดนโยบายสนับสนุนที่ชัดเจนและต่อเนื่องจากภาครัฐ งบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐไม่เพียงพอ และระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดข้อจำกัดในการแข่งขัน ซึ่งหากตลาด MICE ได้รับการแก้ไขอุปสรรคต่างๆ แล้ว ธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติก็จะได้รับผลดีด้วย เนื่องจากการจัดประชุมนานาชาติเป็นสาขาหนึ่งของ MICE

5. การท่องเที่ยว ประเทศไทยมีความพร้อมในด้านการท่องเที่ยวเพราะประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่งดงามและหลากหลาย ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่ยาวนานสืบทอดมาหลายร้อยปีเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ประชาชนส่วนใหญ่มีนิสัยใจคอโอบอ้อมอารีและเป็นมิตร อันเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจ ขณะที่สิงคโปร์ซึ่งเป็นเกาะมีพื้นที่จำกัดและมีแหล่งท่องเที่ยวที่นาสนใจเพียงไม่กี่แห่ง ต้องอาศัยแหล่งท่องเที่ยวในประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเอื้ออำนวยต่อการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวและดำเนินกิจกรรม ทั้งทางด้านธุรกิจและอื่นๆ ในประเทศไทย แต่การท่องเที่ยวของประเทศไทยยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา อาทิ การฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง บุคลากร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การสนับสนุนจากภาครัฐ

6. การสนับสนุนจากภาครัฐ ที่ผ่านมากภาครัฐยังมิได้ให้การสนับสนุนการจัดประชุมนานาชาติอย่างจริงจัง อาทิเช่น มีการดำเนินการอย่างขาดแผนหลักและขาดการควบคุมแผนอย่างมีประสิทธิภาพ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่มีแผนงานและความร่วมมืออย่างเป็นระบบ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีหน้าที่คล้ายคลึงกัน ขาดงบประมาณสนับสนุน กฎระเบียบที่ไม่สอดคล้องกับการจัดประชุมนานาชาติ แต่เมื่อปลายปี พ.ศ. 2543 รัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดประชุมนานาชาติ โดย 4 กระทรวงหลัก คือ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงการคลัง ได้เล็งเห็นว่า ประเทศไทยสมควรที่จะได้รับการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการประชุมและแสดงสินค้านานาชาติที่สำคัญในภูมิภาค อันจะเป็นการช่วยเพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตรา

ต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยได้อีกทางหนึ่ง และได้มอบหมายให้กระทรวงการคลังรับผิดชอบโครงการนี้ กระทรวงการคลังจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานเร่งรัดและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ (ครปส.) ขึ้นเพื่อดำเนินโครงการดังกล่าว ทั้งนี้หากโครงการดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างจริงจังจนเป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริงแล้ว ประเทศไทยจะมีความพร้อมในการเสนอประมูลรับเป็นเจ้าภาพจัดประชุมนานาชาติเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย 1. เนื่องจากการจัดประชุมนานาชาติเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในระดับสากล เป็นความร่วมมือระหว่างประเทศ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะได้รับเลือกให้เป็นประเทศเจ้าภาพจัดประชุมนานาชาติ คือ ภาพลักษณ์ของการสนับสนุนอย่างจริงจังของภาครัฐ จึงขอให้ภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย งบประมาณ หรือในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. ภาครัฐควรเร่งจัดตั้งองค์กร หรือระบบบริหารจัดการศูนย์ประชุมนานาชาติ เพื่อรับผิดชอบ การจัดประชุมนานาชาติโดยเฉพาะ จะทำให้การส่งเสริมการประชุมนานาชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีภาพลักษณ์และความชัดเจน ในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศ สามารถประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน มีเงินทุนอย่างเพียงพอในการสนับสนุนและยกระดับธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคนี้ รวมทั้งลดปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในธุรกิจนี้ 3. การก่อสร้างศูนย์ประชุม ขนาดใหญ่เพื่อให้สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้มากกว่า 10,000 คน เป็นสิ่งที่ดี แต่จะต้องศึกษาให้รอบคอบ โดยเฉพาะในเรื่องงบประมาณ ในการก่อสร้าง และอุปกรณ์แต่งเติมภายในอาคารที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุน

ที่สูงมาก นอกจากนี้ ยังต้องมีเงินที่จะสานต่ออีก 5-10 ปี หลังจากการก่อสร้างเสร็จ เพราะการเปิดศูนย์ประชุมขนาดใหญ่มีค่าใช้จ่ายจะสร้างกำไรได้ในทันที 4. สิ่งที่จะต้องทำการศึกษาให้ดีอีกประการหนึ่ง คือ แนวทางในการบริหารและการจัดการก่อนและหลังการก่อสร้าง โดยเฉพาะในเรื่องการตลาด การจัดการ การบริหารทางด้านงบประมาณ ที่ต้องมีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การจัดประชุมขนาดเกินกว่า 10,000 คน มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น 5. หากภาครัฐมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างศูนย์ประชุมขนาดใหญ่แห่งใหม่ ขึ้นนั้น ควรจะต้องคำนึงถึงศูนย์ประชุมของภาคเอกชน ที่มีอยู่เดิมด้วย อาทิ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติอิมแพค ศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ หรือศูนย์ประชุมย่อยในโรงแรม ซึ่งจะได้รับผลกระทบ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการตลาด ภาครัฐจะต้องตระหนักกว่าจะทำการตลาดอย่างไรสำหรับศูนย์ประชุมเก่าที่มีอยู่แล้ว และศูนย์ประชุมที่สร้างขึ้นมาใหม่ โดยจะต้องให้ศูนย์ประชุมเก่าสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วย

จะเห็นว่ามีงานวิจัยในเรื่องการจัดประชุมนานาชาติ ที่ทำในประเทศไทยเพียงเรื่องเดียวซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ทำให้ผู้วิจัยต้องทำการศึกษาในภาพกว้างว่า ผู้ที่เข้าร่วมประชุมนานาชาติในประเทศไทยมีความคิดเห็นอย่างไรในการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยต่อไป

3. ทวีป คิริริศมี และคณะ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมชาวต่างประเทศต่อการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย (ทวีป คิริริศมี และคณะ, 2548) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมต่างชาติ โดยมีการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมจำแนกตามสัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ และลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการประชุมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการส่งเสริม

การจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางให้ข้อเสนอแนะในการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยต่อไป โดยมุ่งหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยต่อไป

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการศึกษา 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมโครงการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางระบบการดำเนินการ ศึกษาเอกสาร ข้อมูล ปัญหา วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างและพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือ ในส่วนของขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามโครงการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง คัดเลือกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ และขั้นตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าร่วมชาวต่างชาติ (Foreign Participants) กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการประชุมนานาชาติ (Organizers) และกลุ่มที่ 3 ผู้บริหารและผู้ส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ โดยในกลุ่มที่ 1 ผู้เข้าร่วมชาวต่างชาติ (Foreign Participants) แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป 2. พฤติกรรมของผู้เข้าร่วมประชุมนานาชาติ 3. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2547 – เดือนกุมภาพันธ์ 2548 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งมีผู้นิเทศกรอกแบบสอบถามทั้งสิ้น 452 ชุด จากการประชุมทั้งสิ้น 17 การประชุม และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 328 ชุด ส่วนในกลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้จัดการประชุมนานาชาติ เก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ร่วมกับวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ จากข้อมูลทฤษฎี โดยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้จัดการประชุมสำคัญๆ ต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา สำหรับกลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริหารและผู้ส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ ทำการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ร่วมกับวิเคราะห์บทสัมภาษณ์จากข้อมูลทฤษฎี ซึ่งเป็น

คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการประชุมนานาชาติ ตลอดจนแนวนโยบายและการส่งเสริมการประชุมนานาชาติ โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทเด่นด้านการบริหารจัดการและส่งเสริมการประชุมนานาชาติในประเทศไทยในขณะนี้

ผลของการศึกษาในแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผู้เข้าประชุมนานาชาติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าประชุมนานาชาติ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมชาวต่างประเทศที่เข้ามาประชุมนานาชาติในประเทศไทยพบว่า มีผู้เข้าร่วมประชุมนานาชาติในประเทศไทย เดินทางมาจากทวีปเอเชียและโอเชียเนียสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 36.6 เป็นเพศหญิงร้อยละ 33.5 เพศชายร้อยละ 66.5 ประกอบอาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์และแพทย์เป็นจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 32 โดยเป็นพนักงานของบริษัทหรือองค์กร คิดเป็นร้อยละ 19.82

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้เข้าร่วมประชุมนานาชาติ

จากการศึกษาพบว่า หัวข้อการประชุมที่น่าสนใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เข้าร่วมตัดสินใจมาเข้าร่วมการประชุมถึงร้อยละ 40.72 ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 71 เดินทางมาพร้อมกับเพื่อนร่วมงานร้อยละ 56.7 ใช้บริการสายการบินจากทวีปเอเชียสูงสุดถึงร้อยละ 62.7 มีระยะเวลาประชุมสูงสุด 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 17 และมีเวลาพักอยู่ในประเทศไทยเฉลี่ยสูงสุดมากกว่า 4 วัน คิดเป็นร้อยละ 97.9 ผู้จัดประชุมร้อยละ 30.5 ได้จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวร่วมกับการประชุมไว้ให้แล้ว แต่ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ร้อยละ 36.3 จะจัดโปรแกรมท่องเที่ยวเองร่วมกับโปรแกรมที่ผู้จัดประชุมเตรียมไว้ให้ด้วย หลังจากการประชุมนิยมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.2 ในการมาประชุมนานาชาติใน

แต่ครั้งบริษัทหรือองค์กรต้นสังกัดจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 54.9 โดยผู้เข้าประชุมแต่ละคนจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประเทศไทยในหนึ่งครั้งโดยไม่รวมค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน คิดเป็นเงิน 79,507.79 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าของที่ระลึกคิดเป็นเงิน 14,723.20 บาท หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมในประเทศไทยแล้วผู้เข้าประชุมส่วนใหญ่คิดว่ามีความเป็นไปได้มากที่จะกลับมาเที่ยวที่ประเทศไทยภายในระยะเวลา 10 ปีมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมนานาชาติ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมนานาชาติ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าประชุมเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ในประเทศไทยได้แก่ การลงทะเบียน ความสะดวกในการเดินทาง (เส้นทางการบิน) การตรวจคนเข้าเมือง พิธีการศุลกากร พาหนะจากท่าอากาศยานกับที่พัก การต้อนรับของโรงแรมที่พัก สถานที่จัดประชุม ประสิทธิภาพของผู้จัดการประชุม และความพอใจโดยรวม โดยมีผลดังนี้

1. การลงทะเบียน พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องเงื่อนไขการลงทะเบียนที่ระดับความพอใจ 4.28 ในส่วนของการติดต่อสื่อสารผู้เข้าประชุมมีระดับความพึงพอใจที่ 4.26

2. ความสะดวกในการเดินทาง (เส้นทางการบิน) พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ระดับความพอใจ 4.22

3. การตรวจคนเข้าเมือง พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องความรวดเร็วในการตรวจคนเข้าเมือง ที่ระดับความพอใจ 4.33 สำหรับความเอาใจใส่และการให้บริการการตรวจคนเข้าเมืองนั้นผู้เข้าประชุมมีระดับความพึงพอใจที่ 4.37

4. พิธีการศุลกากร พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องความสะดวกสบายและความยืดหยุ่นในพิธีการศุลกากร ที่ระดับความพอใจ 4.31 ในส่วนความเอาใจใส่และการให้บริการ พิธีการศุลกากรนั้นผู้เข้าประชุมให้คะแนนความพึงพอใจระดับ 4.30 สำหรับระเบียบข้อบังคับในพิธีศุลกากรนั้นผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีระดับความพอใจอยู่ที่ 4.40

5. พาหนะจากท่าอากาศยานกับที่พัก พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการนี้ต่ำสุดโดยให้คะแนน 4.02

6. การต้อนรับของโรงแรมที่พัก พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการการต้อนรับของโรงแรมที่พัก ที่ระดับความพอใจ 4.22

7. สถานที่จัดประชุม พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องของสถานที่ตั้งที่ระดับความพอใจ 4.23 ในส่วนห้องประชุมของสถานที่จัดประชุมนั้นผู้เข้าประชุมให้คะแนนความพึงพอใจระดับ 4.25 ทางด้านห้องอาหารของสถานที่จัดประชุมนั้นผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.10

8. ประสิทธิภาพของผู้จัดการประชุม พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของผู้จัดการประชุมอยู่ที่ระดับคะแนน 4.05

9. ความพอใจโดยรวม พบว่าผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับคะแนน 4.23

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมอยู่ในระดับ 4 ซึ่งให้คะแนนในระดับพอใจมากโดยมีความพอใจเรื่องระเบียบข้อบังคับในพิธีศุลกากรสูงสุด ให้คะแนนเฉลี่ย 4.40 และความพอใจการบริการพาหนะจากท่าอากาศยานกับที่พัก ให้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 4.02 คะแนน

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าประชุม ในแต่ละทวีป พบว่า ในด้านเงื่อนไขการลงทะเบียน ผู้เข้าประชุมทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่าทวีปยุโรป เอเชียและโอเชียเนีย ในด้านความสะดวกสบายและ ยืดหยุ่นในพิธีการศุลกากร ทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจ มากกว่าทวีปเอเชียและโอเชียเนีย ทวีปยุโรป และ แอฟริกา ในด้านความเอาใจใส่และการให้บริการพิธีการ ศุลกากร ทวีปอเมริกามีความพึงพอใจมากกว่าทวีปเอเชีย และโอเชียเนีย และแอฟริกา ในด้านการต้อนรับ ของโรงแรมที่พัก ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปยุโรป เอเชียและโอเชียเนีย ด้านห้องประชุม และสถานที่จัดประชุม ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจ มากกว่าทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และยุโรป ด้าน ห้องอาหารของสถานที่จัดประชุม ทวีปแอฟริกามี ความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และ ยุโรป ด้านประสบการณ์ของผู้จัดประชุม ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่าทวีปเอเชียและโอเชียเนีย อเมริกาและยุโรป ด้านความพอใจโดยรวมทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่าทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และ ยุโรป เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่โดยจำแนก ตามอายุ พบว่า ในด้านความรวดเร็วในการตรวจคนเข้าเมือง ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้าประชุมอายุระหว่าง 36-50 ปี และต่ำกว่า 35 ปี ในด้านความเอาใจใส่และการให้บริการ การตรวจคน เข้าเมือง อายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุระหว่าง 36-50 ปี ด้าน ความสะดวกสบาย และความยืดหยุ่นในพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุ 36-50 ปี ด้านความเอาใจใส่ และการให้บริการพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุมอายุ มากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอายุต่ำกว่า 35 ปี ด้านระเบียบข้อบังคับในพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุม อายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุม อายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุ 36-50 ปี ด้านห้องอาหาร

ของสถานที่จัดประชุม ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอายุต่ำกว่า 35 ปี เมื่อเปรียบเทียบ ตามลักษณะงานที่ทำพบว่า ในด้านการต้อนรับของโรงแรม ที่พัก ผู้เข้าประชุมที่มีลักษณะงานอื่นๆ มีความพึงพอใจ มากกว่าลักษณะงานวิชาชีพ พนักงาน และอนุรักษ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้จัดการประชุมนานาชาติ (Organizer)

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้จัดการ ประชุมนานาชาติ (Organizer) จำนวน 5 คน ซึ่งมาจาก หน่วยงานและองค์กรที่มีบทบาทด้านการจัดการประชุม นานาชาติ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานจัดประชุมนานาชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช หัวหน้างาน วิเทศสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้บริหาร ระดับสูง บริษัท ดีทีแอล แทรเวล (ประเทศไทย) จำกัด กรรมการผู้จัดการบริษัท ไรต์ เอ็กซ์ซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด และประธานบริหารร่วมบริษัท อินเด็กซ์ อีเว้นท์ เอเจนซี่ จำกัด พบว่าแนวนโยบายและแผนในการส่งเสริม การจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยนั้น ทุกหน่วยงาน และองค์กรเห็นตรงกันว่ามีนโยบายที่จะรองรับการจัดการ ประชุมนานาชาติเพราะเห็นความสำคัญในด้านของการ สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศและผลประโยชน์หลายด้าน ที่ประเทศไทยจะได้รับ เช่น รายได้จากผู้เข้าประชุม การยอมรับในระดับสากล วิธีประมวลงานหรือการเสนอตัว เพื่อให้ประเทศไทยได้เป็นเจ้าภาพในการจัดประชุม สำหรับผู้วางแผนการประชุมในหน่วยงานรัฐบาลหรือ องค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการประชุมนานาชาติในบทบาทของผู้ให้บริการ ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการประชุม จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม

และนิทรรศการ (องค์กรมหาชน): สสพ. รองประธานสมาคมส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ (ไทย) กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ศูนย์การประชุมและการจัดแสดงนิทรรศการนานาชาติไบเทค รองกรรมการศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรรมการผู้จัดการศูนย์การแสดงสินค้าอิมแพค และผู้จัดการแผนกส่งเสริมการขายด้านการประชุมและกลุ่มเป้าหมาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าสำหรับผู้วางแผนการประชุมในหน่วยงานรัฐบาลหรือองค์กร อุตสาหกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาตินั้น เป็นเรื่องที่ต้องร่วมมือกันในหลายๆ หน่วยงาน เพราะการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ การประชุมจะมีบทบาทสำคัญในการแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนข้อมูล ความรู้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ดังนั้นการส่งเสริมการประชุมมิใช่จะได้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวแต่ยังประโยชน์เสริมในด้านของความรู้ที่คนไทยจะได้เรียนรู้โดยมีต้องเดินทางออกนอกประเทศอีกด้วย

แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้การพัฒนาอุตสาหกรรมนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควรเน้นที่คุณภาพควบคู่ไปกับปริมาณ และควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การรักษาความปลอดภัย ความมั่นคงของรัฐบาล การคมนาคม เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ นอกจากนี้การพัฒนาการสื่อสารและจัดหาระบบต่างๆ สำหรับการประชุมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาร่วมประชุม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและศักยภาพในการบริหารจัดการและการบริการจัดงานประชุม ให้เกิดความมั่นใจว่าหากเลือกประเทศไทยเป็นสถานที่จัดประชุมแล้วจะประสบความสำเร็จ

4. ทวีป ศิริรัศมี และคณะ (ทวีป ศิริรัศมี และคณะ, 2549) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อศูนย์จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการทั้ง 3 แห่งของประเทศไทยที่สำคัญ

ได้แก่ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ (QSNCC) ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค (BITEC) และศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพค (IMPACT) เมืองทองธานี ของผู้จัดและผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ได้มาเข้าร่วมงานในศูนย์ประชุมทั้ง 3 แห่ง ระหว่างช่วงเดือนมิถุนายน - ตุลาคม 2549 เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติให้แก่ประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้จัดแสดงสินค้าชาวไทย ชาวต่างประเทศ และผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าชาวไทย ชาวต่างประเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจัดแสดงสินค้าโดยจำแนกตามผู้จัดแสดงสินค้าและผู้เข้าชมงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจัดแสดงสินค้าโดยจำแนกตามสถานที่จัดแสดงสินค้า
4. เพื่อทำการวิเคราะห์ความคิดเห็น นำเสนอข้อเสนอแนะของผู้จัดงานแสดงสินค้าชาวไทย ชาวต่างประเทศ และผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมทั้งผู้บริหาร ผู้ที่ส่งเสริมการจัดประชุมเพื่อปรับปรุงการจัดแสดงสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนการศึกษา 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการเตรียมโครงการวิจัย โดยวางกรอบแนวความคิดเพื่อวางระบบการดำเนินการ ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างและพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือ ในส่วนขั้นตอนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่นำมาตรวจสอบความถูกต้องคัดเลือกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ และขั้นตอนที่ 3 คือการสรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้จัดแสดงสินค้าชาวไทย (Thai Exhibitors) กลุ่มที่ 2 ผู้จัดแสดงสินค้าชาวต่างประเทศ (Foreign Exhibitors) กลุ่มที่ 3 ผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าชาวไทย (Thai Visitors) กลุ่มที่ 4 ผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าชาวต่างประเทศ (Foreign Visitors) โดยแบ่งการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มนี้ออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้จัดและผู้เข้าชมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยของผู้จัดและผู้เข้าชมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยของผู้จัดและผู้เข้าชมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยของผู้จัดและผู้เข้าชมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำแนกตามศูนย์ประชุม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยของผู้จัดและผู้เข้าชมงานในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามประเด็นคำถามปลายเปิด

ส่วนกลุ่มที่ 5 เป็นผู้บริหารและผู้ส่งเสริมการจัดแสดงสินค้า (Administrators and Promoters) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับกลวิธีในการผลักดันให้ประเทศไทยได้มีโอกาสเป็นผู้นำการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตลอดจนคำถามถึงสถานการณ์ปัจจุบันของศูนย์การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการทั้ง 3 แห่งของประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 ท่านที่ยินดีให้เปิดเผยชื่อ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและส่งเสริมการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย ผลวิเคราะห์ที่ได้จะจัดอยู่ในตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้บริหารการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition Organizer)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจัดแสดงสินค้าโดยจำแนกตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และจำแนกตามสถานที่จัดแสดงสินค้านั้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ จำแนกตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและศูนย์ประชุม

| ความพึงพอใจ | ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง | | | | สถานที่จัดแสดงสินค้า | | |
|---|------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------|---------|
| | ผู้จัด ชาวไทย | ผู้จัดชาว ต่าง ประเทศ | ผู้เข้าชม งาน ชาวไทย | ผู้เข้าชมงาน ชาว ต่างประเทศ | ศูนย์ฯ สิริกิติ์ | ไบเทค | อิมแพ็ค |
| การจัดสถานที่ลงทะเบียน | 3.49 | 3.49 | 3.66 | 4.03 | 3.95 | 3.60 | 3.63 |
| การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ | 3.37 | 3.42 | 3.57 | 3.83 | 3.74 | 3.56 | 3.50 |
| ค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงาน | 3.07 | 3.14 | | | 3.53 | 3.17 | 2.90 |
| ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมงาน | | | 3.39 | 3.86 | 3.67 | 3.81 | 3.43 |
| การอำนวยความสะดวก | | | 3.70 | 3.98 | 3.89 | 3.83 | 3.78 |
| การบริการของเจ้าหน้าที่ | | | 3.66 | 3.88 | 3.75 | 3.81 | 3.72 |
| กฎ ข้อบังคับ | | | 3.57 | 3.87 | 3.65 | 3.76 | 3.66 |
| ความสะดวกในการขนส่งสินค้า | 3.47 | 3.16 | | | 3.70 | 3.25 | 3.23 |
| ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่ จัดงาน | 3.45 | 3.11 | 3.44 | 3.55 | 3.76 | 3.17 | 3.41 |
| การขนส่งสินค้าหลังการขาย | | | 3.26 | 3.33 | 3.40 | 3.25 | 3.24 |
| ราคาสินค้า | | | 3.17 | 3.23 | 3.27 | 3.20 | 3.11 |
| สถานที่ตั้ง | 3.62 | 3.41 | 3.66 | 3.67 | 3.97 | 3.34 | 3.62 |
| ความสะดวกในการเข้าถึง | 3.57 | 3.27 | 3.59 | 3.53 | 3.92 | 3.27 | 3.50 |
| ขนาดของห้องจัดงาน | 3.70 | 3.48 | 3.77 | 3.77 | 3.97 | 3.43 | 3.75 |
| ห้องพักรับรอง | 3.45 | 3.57 | 3.45 | 3.79 | 3.82 | 3.37 | 3.55 |
| บรรยากาศของงาน | 3.55 | 3.63 | 3.74 | 3.89 | 3.97 | 3.48 | 3.75 |
| การตกแต่งสถานที่ | 3.63 | 3.63 | 3.68 | 3.95 | 3.95 | 3.52 | 3.75 |
| ร้านอาหาร | 2.94 | 3.39 | 3.15 | 3.63 | 3.55 | 3.21 | 3.18 |
| ศักยภาพเจ้าหน้าที่ | 3.35 | 3.48 | 3.51 | 3.78 | 3.72 | 3.48 | 3.50 |
| โทรศัพท์สาธารณะ | 3.27 | 3.22 | 3.38 | 3.65 | 3.53 | 3.31 | 3.38 |

| ความพึงพอใจ | ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง | | | | สถานที่จัดแสดงสินค้า | | |
|--|------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------------|--------|---------|
| | ผู้จัด ชาย ไทย | ผู้จัดชาว ต่าง ประเทศ | ผู้เข้าชม งาน ชาวไทย | ผู้เข้าชมงาน ชาว ต่างประเทศ | ศูนย์ฯ สิริกิติ์ | ไบเทค | อิมแพ็ค |
| สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง | 3.35 | 3.32 | 3.44 | 3.55 | 3.64 | 3.29 | 3.42 |
| ระบบป้องกันความปลอดภัย | 3.55 | 3.41 | 3.77 | 3.83 | 3.86 | 3.50 | 3.69 |
| มาตรฐานความสะอาด | 3.58 | 3.38 | 3.89 | 3.88 | 3.87 | 3.75 | 3.66 |
| ความเพียงพอของที่จอดรถ | 3.60 | 3.40 | 3.75 | 3.76 | 3.69 | 3.71 | 3.62 |
| ระยะทางที่จอดรถถึงที่จัดงาน | 3.30 | 3.24 | 3.50 | 3.67 | 3.49 | 3.41 | 3.45 |
| ห้องน้ำ | 3.61 | 3.48 | 3.67 | 3.78 | 3.79 | 3.52 | 3.67 |
| สถานที่จัดงานในภาพรวม | 3.66 | 3.44 | 3.77 | 3.90 | 3.81 | 3.61 | 3.74 |
| การใช้อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาใน สถานที่จัดงาน | 3.26 | 3.39 | | | 3.58 | 3.23 | 3.27 |
| การประกาศ/การประชาสัมพันธ์ | | | 3.39 | 3.63 | 3.51 | 3.25 | 3.60 |
| การให้บริการ/การต้อนรับ | | | 3.51 | 3.85 | | | |
| งานจัดสถานที่และค้นหาแสดงสินค้า | 3.39 | 3.22 | | | 3.75 | 3.30 | 3.15 |
| งานขนส่ง | 3.45 | 3.36 | | | 3.88 | 3.35 | 3.26 |
| งานรับเหมาอื่นๆ | 3.29 | 3.27 | | | 3.70 | 3.30 | 3.10 |
| การบริการข้อมูล | | | 3.51 | 3.85 | 3.73 | 3.61 | 3.63 |
| เอกสารที่แจกในงาน | | | 3.62 | 3.63 | 3.82 | 3.64 | 3.55 |
| ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย | 3.4766 | 3.4094 | 3.6000 | 3.7592 | 3.7889 | 3.4492 | 3.5680 |

ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มสามารถสรุปผลการเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 4 และ 5 โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่เข้าร่วมงานแสดงสินค้าตามศูนย์ประชุมในแนวสดมภ์ที่ 1 จะมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่างๆ มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบ

กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่เข้าร่วมงานแสดงสินค้าตามศูนย์ประชุมในแนวแถวที่ 1 และเครื่องหมาย * ที่อยู่ด้านหลังบัณฑิตนั้น หมายถึง ระดับนัยสำคัญ โดยที่ * คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4 จะพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้าชมชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มากกว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มอื่นๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ลงทะเบียนมากกว่าผู้จัดชาวไทย ผู้จัดชาวต่างประเทศ และผู้เข้าชมงานชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อห้องพักรับรองมากกว่าผู้จัดชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อห้องพักรับรองมากกว่าผู้จัดชาวต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการเข้าชมงานมากกว่าผู้เข้าชมงานชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อสถานที่จัดงานในภาพรวมมากกว่าผู้จัดชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นต้น

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ จำแนกตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

| | ผู้จัดชาวไทย | ผู้จัดชาวต่างประเทศ | ผู้เข้าชมงานชาวไทย | ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศ |
|---------------------------|--|---|---|---------------------------|
| ผู้จัดชาวไทย | | ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน* ความสะดวกในการเข้าถึง* สถานที่จัดงานในภาพรวม* | | |
| ผู้จัดชาวต่างประเทศ | ร้านอาหาร** | | | |
| ผู้เข้าชมงานชาวไทย | การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่* บรรยากาศของงาน* ระบบป้องกันความปลอดภัย* มาตรฐานความสะอาด** | ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน** ความสะดวกในการเข้าถึง** ขนาดของห้องจัดงาน** ระบบป้องกันความปลอดภัย** มาตรฐานความสะอาด** ความเพียงพอของที่จอดรถ** ระยะทางจากที่จอดรถถึงที่จัดงาน* สถานที่จัดงานในภาพรวม** ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย** | | |
| ผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศ | การจัดสถานที่ลงทะเบียน** การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่** ห้องพักรับรอง** บรรยากาศของงาน** การตกแต่งสถานที่** ร้านอาหาร** ศักยภาพของเจ้าหน้าที่** การให้บริการโทรศัพท์โทรศัพท์สาธารณะ** ระบบป้องกันความปลอดภัย** มาตรฐานความสะอาด** สถานที่จัดงานในภาพรวม* ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย** | การจัดสถานที่ลงทะเบียน** การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่** ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน** ความสะดวกในการเข้าถึง* ขนาดของห้องจัดงาน* ห้องพักรับรอง* บรรยากาศของงาน* การตกแต่งสถานที่** ศักยภาพของเจ้าหน้าที่** การให้บริการโทรศัพท์โทรศัพท์สาธารณะ** ระบบป้องกันความปลอดภัย** มาตรฐานความสะอาด** ความเพียงพอของที่จอดรถ** ระยะทางจากที่จอดรถถึงที่จัดงาน** สถานที่จัดงานในภาพรวม** ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย** | การจัดสถานที่ลงทะเบียน** การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่** ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมงาน** การอำนวยความสะดวกในการเข้าชมงาน** การบริการของเจ้าหน้าที่ในการเข้าชมงาน* กฎข้อบังคับในการเข้าชมงาน** ห้องพักรับรอง** การตกแต่งสถานที่** ร้านอาหาร** ศักยภาพของเจ้าหน้าที่** การให้บริการโทรศัพท์โทรศัพท์สาธารณะ** การประกาศ/การประชาสัมพันธ์ในงาน* คุณภาพการให้บริการ/การต้อนรับ* การอำนวยความสะดวกในการเข้าชมงาน** การบริการข้อมูล** ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย* | |

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ จำแนกตามศูนย์ประชุม

| | ศูนย์สิริกิติ์ | ไบเทค | อิมแพ็ค |
|----------------|----------------|--|---|
| ศูนย์สิริกิติ์ | | การจัดสถานที่ลงทะเบียน** ค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงาน* ความสะดวกในการขนส่งสินค้า** ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน** สถานที่ตั้ง** ความสะดวกในการเข้าถึง** ขนาดของห้องจัดงาน** ห้องพักรับรอง** บรรยากาศของงาน** การตกแต่งสถานที่** ร้านอาหาร** สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง** ระบบป้องกันความปลอดภัย** งานจัดสถานที่และคูหาแสดงสินค้า** งานขนส่ง** งานรับเหม่อื่นๆ* ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย** | การจัดสถานที่ลงทะเบียน** ค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงาน** ความสะดวกในการขนส่งสินค้า** ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน** สถานที่ตั้ง** ความสะดวกในการเข้าถึง** ขนาดของห้องจัดงาน* ห้องพักรับรอง** บรรยากาศของงาน* การตกแต่งสถานที่* ร้านอาหาร** สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง** งานจัดสถานที่และคูหาแสดงสินค้า** งานขนส่ง** งานรับเหม่อื่นๆ** ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย** |
| ไบเทค | | | ค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงาน* |
| อิมแพ็ค | | ความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน* สถานที่ตั้ง** ความสะดวกในการเข้าถึง* ขนาดของห้องจัดงาน** ห้องพักรับรอง* บรรยากาศของงาน** การตกแต่งสถานที่* ระบบป้องกันความปลอดภัย** การประกาศ/การประชาสัมพันธ์ในงาน** ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย* | |

จากตารางที่ 5 จะพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงสินค้าที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์มีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มากกว่าศูนย์ประชุมอื่นๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงสินค้ามีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ลงทะเบียนที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์มากกว่าศูนย์ประชุมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- ผู้จัดแสดงสินค้านี้มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงานที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์มากกว่าศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้จัดแสดงสินค้านี้มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมงานที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์มากกว่าศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในภาพรวม หากจำแนกข้อเสนอแนะตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่จะเสนอให้ปรับปรุงในเรื่องของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์งานจัดแสดงสินค้าให้กว้างขวางมากขึ้น สามารถเข้าถึงผู้ที่คาดว่าจะเป็กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น อันดับรองลงมาที่มีความสำคัญใกล้เคียงกันคือ เรื่องของปัญหาในการเดินทางไปยังสถานที่จัดงาน เช่น สถานที่จัดงานอยู่ห่างไกล การจราจรคับคั่ง รถรับส่งมีจำนวนน้อย เป็นต้น และปัญหาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในกลุ่มผู้จัดและผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศ อันดับถัดไปก็คือ เรื่องของขนาดของงานแสดงสินค้าที่ยังไม่ใหญ่พอ มีจำนวนผู้จัดแสดงน้อยเกินไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้จัดชาวต่างประเทศ รวมถึงความหลากหลายของสินค้าก็ยังไม่มาก และในอันดับที่ 4 ก็คือ การบริการข้อมูลข่าวสารภายในงานยังไม่ดีพอ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประสบปัญหาในเรื่องของการหาตำแหน่งที่ตั้งของคูหาแสดงสินค้าที่สนใจ

แต่หากจำแนกข้อเสนอแนะตามศูนย์ประชุมจะพบว่า ส่วนใหญ่ก็ยังคงเสนอแนะว่าการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ยังเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ส่วนเรื่องของการเดินทางไปยังสถานที่จัดงานนั้นไม่ใช่ประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุงของศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เรื่องขนาดของงานที่ไม่ใหญ่พอนั้นก็ไม่ใช่ประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุงของศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานีเช่นกัน แต่ศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานีจะมีปัญหาเรื่องของที่นั่งพักภายในงานที่มีจำนวนน้อย การบริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ทั่วถึง และจำนวนของร้านอาหารที่บริการ สถานที่ตั้งที่อยู่ไกล และประเภทของอาหารที่ไม่หลากหลาย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม (Exhibition Administrators and Promoters)

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยในบทบาทของผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของศูนย์จัดการประชุมและนิทรรศการไบเทค (BITEC) ผู้บริหารระดับสูงของศูนย์จัดแสดงสินค้านานาชาติอิมแพ็ค เมืองทองธานี (IMPACT) ประธานกลุ่มอุตสาหกรรมเพชรของสมาคมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับ ประธานกลุ่มเครื่องประดับพลอยของสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ โดยส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า อุตสาหกรรมการจัดงานนิทรรศการและการแสดงสินค้าส่วนใหญ่มีกมาจากต่างประเทศเป็นบริษัทต่างชาติ เช่น ยุโรป และอเมริกา ซึ่งส่วนใหญ่มักมาทำธุรกิจที่เมืองไทยก่อนที่จะมีข้อตกลงในเรื่องของเขตการค้าเสรีมานานแล้ว และจะยังคงเติบโตต่อไป การที่มีเขตการค้าเสรี (FTA) ทำให้ประเทศไทยมีสินค้าเพิ่มขึ้น มีบริษัทมากขึ้น และแน่นอนว่าบริษัทเหล่านี้ต้องการขยายตลาดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การที่มีเขตการค้าเสรีจึงน่าจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้จำนวนผู้จัดงานแสดงสินค้าเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมในประเทศไทย โดยธุรกิจการจัดการประชุมนานาชาติและแสดงนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยดูเหมือนว่าค่อนข้างมั่นคง รัฐบาลคาดการณ์ว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า อัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมนี้จะอยู่ในระดับ 10-20% ต่อปี แต่อย่างไรก็ตาม จากการคาดการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตัวเลขเหล่านี้อาจจะลดลงไปได้ เนื่องจากอุปสงค์ด้านนี้ค่อนข้างคงที่และคงมีการเพิ่มขึ้นบ้างเพียงเล็กน้อย รวมถึงผลจากการที่ผู้จัดงานได้เปลี่ยนนโยบายไปจัดแสดงสินค้า

ในระดับภูมิภาค และการที่ประเทศเพื่อนบ้านกระโดดเข้าร่วมในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า นั้น ดังนั้นอุตสาหกรรมการจัดงานนิทรรศการและการแสดงสินค้าในไทยจึงก็ควรจะเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ด้วย เพื่อเพิ่มจำนวนงานที่จัดแสดง เพราะประเทศไทยมีพื้นที่การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการอย่างเพียงพอแล้วที่จะตอบสนองต่อจำนวนของงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทยที่จะเติบโตในระดับ 10% ต่อปี และต้องใช้เวลากว่า 7 ปีกว่าที่จะสามารถใช้พื้นที่ที่มีอยู่ได้หมด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า

1. ส่วนใหญ่ผู้เข้าชมงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ มากกว่าผู้จัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เข้าชมงานชาวต่างประเทศที่มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเกินกว่าระดับมาก (ค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.50 ขึ้นไป) เกือบทุกปัจจัย ยกเว้นเรื่องของการขนส่งสินค้าหลังการขายและราคาสินค้า อาจเป็นเพราะผู้เข้าชมงานเดินทางมายังสถานที่จัดงานเมื่อผู้จัดเตรียมงานแสดงสินค้าเรียบร้อยแล้ว และส่วนใหญ่เข้าชมงานเพียงวันเดียว จึงไม่รู้สึกต่อผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ มากนัก ในขณะที่ผู้จัดต้องเข้ามาเตรียมงานก่อนที่จะเปิดให้มีการเข้าชม และส่วนใหญ่ยังต้องอยู่จัดแสดงสินค้าและต้อนรับลูกค้าตลอดจนถึงงาน จึงได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ อย่างเห็นได้ชัด

2. ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ได้รับความพึงพอใจจากปัจจัยต่างๆ สูงสุดเมื่อเทียบกับศูนย์ประชุมอีก 2 แห่ง ซึ่งน่าจะเกิดจากสถานที่ตั้งของศูนย์ประชุมที่อยู่ใจกลางกรุงเทพฯ มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก และมีบริษัท เอ็น.ซี.ซี. แมนเนจเม้นท์ แอนด์ ดิเวลลอปเม้นท์ จำกัด คอยดำเนินงานบริหารจัดการด้วยความชำนาญและประสบการณ์ที่ยาวนานกว่า หรืออาจเป็นเพราะขนาด

ของงานโดยเฉลี่ยมีขนาดเล็กกว่าศูนย์ประชุมอีก 2 แห่ง ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและทั่วถึงมากกว่าก็เป็นได้

3. ข้อควรปรับปรุงที่สำคัญของงานแสดงสินค้าระดับนานาชาติในประเทศไทยก็คือ การประชาสัมพันธ์และโฆษณาที่ยังน้อยเกินไป ทำให้ทั้งผู้จัดและผู้เข้าชมงานยังไม่รู้จักงาน นอกจากนั้น ยังเกี่ยวพันไปถึงจำนวนของผู้จัดแสดงสินค้าที่ยังน้อยเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนผู้จัดของศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ นอกจากนั้น เรื่องของการเดินทางถึงสถานที่จัดงาน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค) การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และการบริการข้อมูลข่าวสารภายในงานก็เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงด้วยเช่นกัน

4. ผู้จัดและผู้เข้าชมชาวไทยมีความพึงพอใจต่อร้านอาหารภายในศูนย์ประชุมน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ อาจเป็นเพราะราคาที่ตั้งไว้ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับค่าครองชีพของประเทศไทย สถานที่ตั้งของร้านอาหารอยู่ไกลจากบริเวณจัดแสดงสินค้าค่อนข้างมาก ขาดความหลากหลาย และถูกลดความจัดจ้านของรสชาติ ทำให้ไม่ถูกปากชาวไทย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างมากสำหรับการจัดแสดงสินค้าระดับนานาชาติภายในประเทศไทยก็คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ต้องทำให้ทั้งผู้จัดและผู้เข้าชมงานรับทราบถึงการมีอยู่ของงานอย่างทั่วถึงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อดึงดูดผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกส่วนให้เพิ่มมากขึ้น โดยอาจประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น TCEB กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและสำนักงานต่างประเทศของกรมฯ สมาคมที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เรื่องของการเดินทาง

ถึงสถานที่จัดงานซึ่งมีความสำคัญรองลงมาก็ต้องแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค และศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานีที่อยู่ชานเมือง และระบบขนส่งมวลชนยังไม่พร้อมเท่าที่ควร อาจต้องจัดระบบรถรับส่ง (Shuttle Bus) เพื่อรองรับผู้ที่จะเดินทางเข้ามายังงาน ประเด็นของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และการบริการข้อมูลข่าวสารภายในงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปด้วยกัน หากมีระบบข้อมูลข่าวสารที่สามารถตอบสนองต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ ก็จะช่วยลดปริมาณการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ลงได้ ส่วนในประเด็นอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร ควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารและกระจายตำแหน่งของร้านในบริเวณงานให้ทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้จัดและผู้เข้าชมงาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหาช่องทางส่งเสริมให้มีการจัดแสดงสินค้าระดับนานาชาติกระจายอยู่ตลอดทั้งปี เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากศูนย์ประชุมที่มีอยู่ให้มากที่สุด มากกว่าที่จะก่อสร้างศูนย์ประชุมแห่งใหม่ หรือหากมีความจำเป็นก็ควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าและความสามารถในการเข้าถึงยังสถานที่ตั้ง เพราะเรื่องของการเดินทางเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้จัดและผู้เข้าชมงานให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ

5. ทวีป ศิริวัศมี และ ศุภกร ลีมคุณธรรมโม (ทวีป ศิริวัศมี และ ศุภกร ลีมคุณธรรมโม, 2552) ได้ทำการประเมินโครงการจัดการประชุมนานาชาติที่สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) สำรวจข้อมูลการเข้าร่วมประชุมจำแนกเป็นผู้เข้าร่วมประชุมชาวต่างประเทศ และชาวไทยในสังกัดของมหาวิทยาลัยที่จัดการประชุม และชาวไทยนอกสังกัดของมหาวิทยาลัยที่จัดการประชุม 2) ประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมชาวต่างประเทศ และผู้เข้าร่วมประชุมชาวไทยที่อยู่ในสังกัด และนอกสังกัดของมหาวิทยาลัยที่จัดการ

ประชุม ต่อการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทย 3) ให้ข้อเสนอแนะของผู้จัดการประชุม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการส่งเสริมการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นชาวต่างประเทศ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 108 คน กลุ่มที่ 2 ผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นชาวไทยที่อยู่ในสังกัด และนอกสังกัดของมหาวิทยาลัยที่จัดการประชุม มีผู้ตอบแบบสอบถาม 302 คน กลุ่มที่ 3 ผู้จัดการประชุมนานาชาติ กลุ่มที่ 4 ผู้บริหารและผู้ส่งเสริมการประชุมนานาชาติ

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย F-test และ LSD พบว่า หากจำแนกตามประเภทของผู้เข้าประชุม ผู้เข้าประชุมชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุมชาวไทยนอกสังกัดในเรื่องขั้นตอนและเงื่อนไขในการลงทะเบียน, การให้ข้อมูลในการลงทะเบียน, ความสะดวกในการเดินทาง, พาหนะจากท่าอากาศยาน/สถานีขนส่งถึงที่พัก, ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุม, ห้องประชุม, ห้องรับประทานอาหาร, อาหารกลางวัน, ประสิทธิภาพของผู้จัดประชุม, การปาฐกถาโดย Charles Keyes, การประชุมย่อยในแต่ละห้องและความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด ส่วนผู้เข้าประชุมชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุมชาวไทยในสังกัดในเรื่องห้องประชุม และการประชุมย่อยในแต่ละห้อง สำหรับผู้เข้าประชุมชาวไทยในสังกัดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุมชาวไทยนอกสังกัดในเรื่องการให้ข้อมูลในการลงทะเบียน, ความสะดวกในการเดินทาง, พาหนะจากท่าอากาศยาน/สถานีขนส่งถึงที่พัก, ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุม, ห้องรับประทานอาหาร, อาหารกลางวัน, ประสิทธิภาพของผู้จัดประชุม และความพึงพอใจโดยรวม

หากจำแนกตามสาขาวิชาที่เข้าร่วมประชุม พบว่า ผู้เข้าประชุมสาขาวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้าประชุมสาขาวิชาสังคมศาสตร์ในเรื่องขั้นตอนและเงื่อนไขในการลงทะเบียน, การสื่อสารในการลงทะเบียน, การให้ข้อมูลในการลงทะเบียน, ห้องประชุม, ห้องรับประทานอาหาร, อาหารกลางวัน, อาหารว่างและเครื่องดื่ม ส่วนผู้เข้าประชุมสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุมสาขาวิชาสังคมศาสตร์ในเรื่องขั้นตอนและเงื่อนไขในการลงทะเบียน, การสื่อสารในการลงทะเบียน, การให้ข้อมูลในการลงทะเบียน, ความสะดวกในการเดินทาง, ความรวดเร็วในการตรวจคนเข้าเมือง, พาหนะจากท่าอากาศยาน/สถานีขนส่งถึงที่พัก, ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุม, ห้องประชุม, ห้องรับประทานอาหาร, อาหารกลางวัน, อาหารว่างและเครื่องดื่ม, ประสบการณ์ของผู้จัดประชุม, ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด สำหรับผู้เข้าประชุมสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าประชุมสาขาวิชาสังคมศาสตร์ในเรื่องขั้นตอนและเงื่อนไขในการลงทะเบียน, การสื่อสารในการลงทะเบียน, การให้ข้อมูลในการลงทะเบียน, ความสะดวกในการเดินทาง, ความรวดเร็วในการตรวจคนเข้าเมือง, พาหนะจากท่าอากาศยาน/สถานีขนส่งถึงที่พัก, ที่ตั้งของสถานที่จัดประชุม, ประสบการณ์ของผู้จัดประชุม, ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้ พบว่า

1. สิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเป็นอย่างยิ่งคือ

(1) เรื่องห้องประชุม ห้องประชุมต้องไม่ห่างกันมากเกินไป หากมีความจำเป็นต้องมีป้ายบอกทางไว้อย่างชัดเจนและสังเกตได้ง่าย และมีขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้เข้าประชุม หากคนน้อยเกินไปก็ขาดบรรยากาศทางวิชาการ หากคนมากเกินไปก็อึดอัด

(2) เรื่องอาหาร รสชาติและคุณภาพต้องเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป มีความหลากหลาย ปริมาณและสถานที่ต้องเพียงพอต่อผู้เข้าประชุม

(3) เรื่องเวลา จัดเวลาในแต่ละส่วนให้เหมาะสมพยายามจัดหัวข้อที่เกี่ยวข้องกันให้ต่อเนื่องกันและไม่ทับซ้อนเวลากัน รักษาเวลาให้เป็นไปตามกำหนดการและควรแจ้งกำหนดการทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีการย้ายห้องประชุม

(4) เรื่องภาษา ยังคงเป็นจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขซึ่งควรจะต้องปรับเปลี่ยนที่ระบบการศึกษาไทย ให้สามารถใช้งานได้จริง แทนที่จะจัดเตรียมล่ามเพื่อแปลความหมาย เพราะจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการประชุมลงได้

2. ควรรักษาอรรถาธิบายอันเป็นเอกลักษณ์ของคนไทย นั่นคือ ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งจะทำให้บรรยากาศโดยรวมของการประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น

3. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดประชุมนานาชาติเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์สถาบันการศึกษา รวมถึงการเพิ่มจำนวนครั้งของการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยด้วย

6. พิจาริณี โลหะชัยยะกุล (พิจาริณี โลหะชัยยะกุล, 2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติของไทย โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มสมาชิก AACVB (Asian Association of Convention and Visitor Bureaus) ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจากภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 10 ประเทศ ได้แก่ จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เกาหลี มาเก๊า มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย โดยใช้ดัชนีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่ปรากฏ (Revealed Comparative Advantage : RCA) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ถ้ากิจกรรมด้านใดมีค่า RCA มากกว่า 1 แสดงว่า มีศักยภาพในการแข่งขัน และได้พิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ตามแนวคิด SWOT Analysis ประกอบผลการศึกษาที่ได้จาก RCA ด้วยผลการศึกษาพบว่า ไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อ

เป็นรางวัลมากที่สุด โดยมีค่า RCA ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2536-2543 เท่ากับ 1.16 สำหรับด้านการประชุม นานาชาติของไทยจัดได้ว่า ยังไม่มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยมีค่าเฉลี่ย RCA ในช่วงปีที่ศึกษาเท่ากับ 0.96 และในด้านการแสดงนิทรรศการนานาชาติของไทย มีค่า RCA เท่ากับ 0.32 แต่งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดคือ การใช้จำนวนครั้งของกิจกรรมมาเป็นฐานในการคำนวณ เพราะข้อมูลทางสถิติไม่ได้มีการแบ่งแยกว่า กิจกรรมแต่ละครั้งมีขนาดแตกต่างกันอย่างไร บางกิจกรรมจัดเพียงครั้งเดียว แต่อาจมีจำนวนผู้เข้าร่วมและรายได้มากกว่ากิจกรรมครั้งอื่นๆ รวมกันนับ 10 ครั้ง นอกจากนี้การใช้ดัชนี RCA นี้ ทำให้ไม่มีประเทศใดที่จะสามารถมีศักยภาพการแข่งขัน (RCA มากกว่า 1) พร้อมทั้ง 3 กิจกรรมได้ (การประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ประเทศที่มีศักยภาพพร้อมกันทั้ง 3 ด้านน่าจะเป็นไปได้ นอกจากนั้น การเปรียบเทียบในการวิจัยนี้ยังเป็นการเปรียบเทียบระหว่างประเทศกับประเทศ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว กิจกรรมเหล่านี้จัดขึ้นในเมืองเพียงไม่กี่เมืองของประเทศที่มีขนาดใหญ่ เช่น ในไทยจะจัดที่กรุงเทพฯ ภูเก็ต เชียงใหม่ เป็นต้น ในขณะที่บางประเทศที่นำมาเปรียบเทียบก็มีขนาดเล็ก เช่น สิงคโปร์ ฮองกง มาเก๊า การเปรียบเทียบจึงได้ผลที่ไม่น่าจะใช้ตัวแทนของกิจกรรมในประเทศเหล่านี้

7. เกิดศิริ เจริญวิศาล (เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุด ให้ความสำคัญระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ และให้ความสำคัญระดับปานกลางด้านโปรแกรมการ

จัดงานสำเร็จรูป และมีความพึงพอใจกับปัจจัยเกือบทุกด้านในระดับสูง ยกเว้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูปที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านพนักงานมากที่สุด ให้ความสำคัญระดับมากในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป และมีความพึงพอใจกับปัจจัยทุกด้านในระดับสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะนำไปเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้หลังจากโครงการเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

8. Esther Hauk (Esther Hauk, อ้างถึงใน เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว, 2551) ได้ทำการสร้างแบบจำลองโดยใช้ข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อราษฎร์บังหลวงของฮ่องกงในช่วง 35 ปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์เพื่อหาว่าเหตุใดฮ่องกงถึงได้ประสบความสำเร็จอย่างมาก เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโยบายการปราบปราม การฉ้อราษฎร์บังหลวงในที่อื่นๆ ต่อไป โดยได้ข้อสรุป ดังนี้

(1) การเพิ่มต้นทุนในการฉ้อราษฎร์บังหลวง ด้วยการเพิ่มบทลงโทษให้รุนแรงขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล กิจกรรมของภาครัฐ และการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ และนักการเมืองอย่างเข้มข้น มีผลทำให้การฉ้อราษฎร์บังหลวงลดลงได้

(2) มาตรการในข้อ (1) จะมีผลยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าการให้การศึกษาเกี่ยวกับการฉ้อราษฎร์บังหลวงมีความเข้มข้น และมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน หากกิจกรรมเหล่านี้ทำกันแค่ฉาบฉวยขอไปที เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง การฉ้อราษฎร์บังหลวงก็จะกลับมาอีก การจะปราบปรามการฉ้อราษฎร์บังหลวงให้ได้ผลเต็มเม็ดเต็มหน่วย จะต้องให้ทำควบคู่ไปกับการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ระดับผู้บริหารของกลุ่มผู้ให้บริการ (Service provider) ที่เคยจัดประชุมหรือนิทรรศการทั้งกรุงเทพฯ อ่องกง และสิงคโปร์ กลุ่มผู้รับบริการ (User) ที่เคยไปประชุมหรือนิทรรศการทั้งกรุงเทพฯ อ่องกง และสิงคโปร์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร (N) ที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

- เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
 Z = ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดความเชื่อมั่นที่ 90% จะได้ค่า
 Z = 1.645
 P = สัดส่วนของประชากรที่เราสนใจศึกษาจากประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบค่าที่แน่นอน จึงกำหนดค่า p = 0.5 ซึ่งจะทำให้ค่า p(1-p) มีค่าสูงสุด
 d = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยกำหนดระดับไว้ที่ 0.05

แทนค่า
$$n = \frac{1.645^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.1)^2} = 270.6$$

หรือประมาณ 271 คน โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามสำหรับการแสดง

ความคิดเห็นใน 15 ปีวิจัย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการ (Service provider) ที่เคยจัดประชุมหรือนิทรรศการทั้งกรุงเทพฯ อ่องกง และสิงคโปร์ จำนวน 101 ราย กลุ่มผู้รับบริการ (User) ที่เคยไปประชุมหรือนิทรรศการทั้งกรุงเทพฯ อ่องกง และสิงคโปร์ จำนวน 133 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อม จำนวน 58 ราย รวม 292 ราย จาก 13 งานประชุมได้ และผู้ให้ข้อมูลยังเป็นไปตามหลักของพารโต (80:20) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้แม้มีจำนวนน้อย แต่เป็นระดับผู้บริหารหรือผู้ที่ประชุมในต่างประเทศบ่อยครั้ง สามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของโรงแรมจำนวน 52 ราย และด้วยวิธีเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารศูนย์ประชุมในกรุงเทพฯ จำนวน 2 ราย (อิมแพ็ค และศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์) การประชุมระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ครั้ง และการสังเกตการณ์ในงานประชุมต่างๆ จำนวน 13 งานประชุม ระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนสิงหาคม 2552 เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้ ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติต่อการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ (สถิติที่ใช้คือ Levene test, F-Test, LSD, Brown-Forsythe, Dunnett T3, Independent t-test แล้วแต่กรณี) (3) เทคนิคการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) และ (4) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีของปัจจัย ทั้ง 15 ปัจจัยหลัก

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยจะขออธิบายผลการวิเคราะห์ของ

องค์ประกอบต่างๆ เรียงตามลำดับของปัจจัยดังต่อไปนี้ (แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะพิจารณาศักยภาพจากข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บได้จากแบบสอบถามเป็นหลัก เพราะเป็นทัศนคติจากผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติโดยตรง ส่วนข้อมูลทฤษฎีนี้เป็นเพียงการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นเท่านั้น)

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีของปัจจัยทั้ง 15 ปัจจัยหลัก

| ปัจจัย | เมืองที่เป็นผู้นำ | | |
|---|-------------------|----------|--------|
| | กรุงเทพฯ | สิงคโปร์ | ฮ่องกง |
| 1. ความพร้อมของสถานที่พัก 1.1 จำนวนโรงแรม 1.2 จำนวนห้องพัก 1.3 อัตราการใช้ห้องพัก 1.4 อัตราค่าห้องพักโดยเฉลี่ย 1.5 จำนวนโรงแรมที่ติดอันดับ 40 โรงแรมที่ดีที่สุดของเอเชีย | ✓ | | |
| 2. ความพร้อมของสถานที่จัดประชุม 2.1 ปริมาณงานที่จัดประชุม (ครั้ง) 2.2 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมโดยประมาณ 2.3 จำนวนสถานที่จัดประชุมและโรงแรมที่มีห้องประชุม | | ✓ | ✓ |
| 3. การคมนาคมขนส่ง 3.1 ท่าอากาศยาน และ สายการบิน 3.2 การเดินทางภาคพื้นดิน | | ✓ | ✓ |
| 4. พิธีการศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง 4.1 เวลาเฉลี่ยในการตรวจคนเข้าเมือง (นาที/คน) 4.2 เวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากร (นาที/คน) | | ✓ | ✓ |
| 5. ความสามารถของผู้จัดการประชุมและนิทรรศการนานาชาติ 5.1 จำนวนผู้จัดการประชุมอาชีพและผู้จัดนิทรรศการอาชีพ 5.2 ประสบการณ์ของผู้จัดการประชุมอาชีพและผู้จัดนิทรรศการอาชีพ | | ✓ | |
| 6. สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือก 6.1 เมืองน่าท่องเที่ยว 6.2 ความดึงดูดด้านการท่องเที่ยว 6.3 ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว | ✓ | | |

| ปัจจัย | เมืองที่เป็นผู้นำ | | |
|---|-------------------|----------|--------|
| | กรุงเทพฯ | สิงคโปร์ | ฮ่องกง |
| 7. โครงสร้างพื้นฐาน | | | ✓ |
| 7.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | |
| 7.2 สัดส่วนของผู้บอกรับบริการรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต | | | |
| 7.3 การให้บริการด้านการเงิน | | | |
| 7.4 จำนวนร้านอาหาร | | | |
| 8. การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน | | ✓ | |
| 8.1 ความสามารถของ Convention & Visitors Bureau | | | |
| 8.2 จำนวนหน่วยงานที่รับผิดชอบจากภาครัฐ และเอกชน | | | |
| 8.3 ระดับความสำคัญของการท่องเที่ยว | | | |
| 9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | | ✓ |
| 10. สุขอนามัย | | | ✓ |
| 11. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจฯ | | ✓ | |
| 12. ค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม | ✓ | | |
| 12.1 ดัชนีค่าครองชีพ | | | |
| 12.2 ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม | | | |
| 13. จิตบริการของบุคลากรในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ | | | |
| 14. เสถียรภาพทางการเมืองและนโยบาย | | ✓ | |
| 15. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ | | ✓ | |

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่มีห้องประชุม

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่มีห้องประชุม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากโรงแรมที่มีห้องประชุม (Convention Hotel) ตามบัญชีรายชื่อที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) สมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) สมาคมโรงแรมไทย หรือตามที่สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ระบุว่าป็นศูนย์ประชุมที่อยู่ในโรงแรม ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรายชื่อทั้งสิ้น 156 โรงแรม และผู้วิจัย

ได้รับกลับคืน 52 ชุด และในส่วนของขนาดห้องประชุมและอัตราค่าบริการห้องพัก ผู้วิจัยได้หาข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

โรงแรมที่มีห้องประชุมมีห้องประชุมย่อยโดยเฉลี่ย 11 ห้องต่อโรงแรม สามารถรองรับการจัดประชุมได้ประมาณ 870 คนต่อโรงแรม (จัดแบบห้องเรียน มีโต๊ะให้เขียนหรือจดรายงานได้) ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการจัดประชุมโดยทั่วไป (จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมเฉลี่ยต่องานของโลกและของเอเชีย อยู่ที่ 656 และ 590 คน ตามลำดับ) โดยโรงแรมที่ใหญ่ที่สุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ มีพื้นที่ใช้สอยรวม 11,617 ตร.ม. ห้องประชุมที่ใหญ่ที่สุด

ผู้คนได้ 2,500 คน (จัดแบบห้องเรียน) มีห้องขนาดกลาง 3 ห้อง รองรับได้ 250-500 คน และห้องขนาดเล็กอีก 15 ห้อง รองรับได้ 30-110 คน อีกทั้งค่าเช่าห้องโดยเฉลี่ยต่อ 1 ตร.ม. เท่ากับ 190 บาท ซึ่งถือว่าไม่ได้สูงเลย บางโรงแรมหากใช้ห้องประชุมโดยสั่งอาหารว่างตามจำนวนขั้นต่ำก็ไม่ต้องเสียค่าเช่าห้องประชุมอีกด้วย ดังนั้น ในส่วนของพื้นที่รองรับการประชุมและนิทรรศการนานาชาติจึงไม่ได้เป็นปัญหาในการเพิ่มศักยภาพของกรุงเทพฯ แต่ในเรื่องของการจัดการต้องพิจารณาในรายละเอียดอีกครั้ง

โรงแรมส่วนใหญ่จะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการประชุมไว้ให้อยู่แล้ว ยกเว้นเครื่องฉายภาพแอลซีดี บริการอินเทอร์เน็ต และบริการถ่ายสำเนาซึ่งประมาณ 80% จะคิดค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก ในส่วนของศูนย์บริการธุรกิจสำหรับโรงแรมที่มีห้องประชุมก็มักจะมีศูนย์บริการธุรกิจอยู่เช่นกัน โดยเฉพาะสถานีงานพร้อมอินเทอร์เน็ตมีเกือบทุกแห่ง แต่บริการเลขานุการและบริการแปลภาษายังมีสัดส่วนน้อยอยู่

ค่าอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มีความหลากหลายแต่เป็นที่น่าสังเกตว่าค่ากาแฟระหว่างการประชุมค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะโรงแรมที่มีห้องประชุมจะจัดเก็บรายได้จากค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มโดยไม่ได้คิดค่าเช่าห้อง จึงคิดอัตราค่าบริการกาแฟระหว่างการประชุมสูงพอสมควร

ส่วนใหญ่โรงแรมที่มีห้องประชุมจะมีบริการรถรับส่งอยู่แล้ว โดยเป็นรถเก๋งหรือรถตู้เป็นส่วนใหญ่ ส่วนรถขนาดใหญ่ตั้งแต่ 20 ที่นั่งขึ้นไป มีเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น

โรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักเฉลี่ยประมาณ 285 ห้อง แยกเป็นห้องพักระดับซูพีเรียร์ เฉียงเดี่ยวประมาณ 100 ห้อง เฉียงคู่ ประมาณ 90 ห้อง ห้องพักระดับดีลักซ์ เฉียงเดี่ยว ประมาณ 60 ห้อง และเตียงคู่ ประมาณ 35 ห้อง และกว่า 80 % จะมีอาหารเข้าไว้บริการซึ่ง

รวมไว้ในค่าบริการห้องพักอยู่แล้ว โรงแรมส่วนใหญ่ที่มีการกำหนดอัตราค่าบริการห้องพักแตกต่างกันเมื่อเข้ารับบริการช่วงในและนอกฤดูกาลท่องเที่ยวจะมีส่วนต่างอยู่ที่ประมาณ 500 บาท เป็นที่น่าสังเกตว่า ค่าเฉลี่ยของห้องพักประเภทเตียงเดี่ยวกลับสูงกว่าประเภทเตียงคู่ที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงแรมที่มีห้องพักเตียงเดี่ยวและมีอัตราค่าบริการสูงกลับไม่มีการให้ข้อมูลในประเภทเตียงคู่ อาจเป็นเพราะโรงแรมไม่มีการแบ่งแยกราคาของประเภทเตียงเดี่ยวและประเภทเตียงคู่ ผู้วิจัยจึงสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้ข้อมูลประกอบจากแบบสอบถาม จึงได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,425.69 บาทต่อห้อง

โรงแรมส่วนใหญ่มีสระว่ายน้ำและศูนย์ออกกำลังกายไว้บริการลูกค้า และกว่า 70% ก็มี สปาไว้บริการด้วยเช่นกัน

การประชุมสัมมนาตลาดในประเทศเป็นการประชุมขนาดเล็ก มีผู้เข้าร่วมประชุมเฉลี่ยเพียงประมาณ 100 คน ส่วนการประชุมสัมมนาระดับนานาชาติก็มีจำนวนผู้เข้าร่วมโดยเฉลี่ยเพียง 256 คน ซึ่งยังห่างกับค่าเฉลี่ยของ ICCA ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 600-650 คนต่องาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ (ผู้เข้าร่วมการประชุมนานาชาติและนิทรรศการ) มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 45.5 (133 คน) รองลงมาเป็นผู้ให้บริการ (ตัวแทนของศูนย์ประชุม โรงแรม บริษัทจัดการประชุมและนิทรรศการ) ร้อยละ 34.6 (101 คน) และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตัวแทนของหน่วยงานของรัฐ สมาคมที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว) มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 19.9 (58 คน)

กลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติไทยมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 68.5 (200 คน) และมีสัญชาติอื่นๆ อีกร้อยละ 31.5 (92 คน)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 52.7 (154 คน) เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.2 (132 คน) และไม่ระบุ อีกร้อยละ 2.1 (6 คน)

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 31.8 (93 คน) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 25.7 (75 คน) มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.5 (54 คน) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 17.1 (50 คน) และไม่ระบุอีกร้อยละ 6.8 (20 คน)

กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอาจารย์/นักวิชาการมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 27.7 (81 คน) รองลงมาคือประกอบอาชีพพนักงานบริษัททั่วไป ร้อยละ 22.6 (66 คน) ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรม/ศูนย์ประชุม

ร้อยละ 14.1 (41 คน) ประกอบอาชีพด้านบริหารทั่วๆไป ร้อยละ 10.3 (30 คน) ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 9.2 (27 คน) ประกอบอาชีพนักจัดการประชุม/นิทรรศการอาชีพ ร้อยละ 8.2 (24 คน) ประกอบอาชีพนักศึกษา ร้อยละ 6.5 (19 คน) และไม่ระบุอีกร้อยละ 1.4 (4 คน)

ตอนที่ 3.2 สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ IPA Matrix ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จาก IPA Matrix ที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในทุกกลุ่ม (จำแนกตามประเภท สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ) ผู้วิจัยได้คำนวณการถ่วงน้ำหนักของปัจจัยต่างๆ ในส่วนที่ต้องแก้ไข เพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในภาพรวม

หลังจากนั้น ทำการรวมผลคะแนนในปัจจัยเดียวกันของทุกกลุ่ม และเรียงลำดับผลคะแนนเพื่อลำดับความสำคัญ รวมถึงพิจารณาเมืองที่เป็นผู้นำ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรุงเทพฯ ต่อไป ผลที่ได้เป็นดังต่อไปนี้

| ลำดับ | ปัจจัยที่ | ผลคะแนน | เมืองที่เป็นผู้นำ |
|-------|---|-----------|-------------------|
| 1. | 14. เสถียรภาพทางการเมืองและนโยบาย | 31,593.56 | สิงคโปร์ |
| 2 | 11. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจฯ | 24,674.72 | สิงคโปร์ |
| 3 | 9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 18,632.82 | สิงคโปร์ |
| 4 | 3.1 การเดินทางถึงสถานที่พัก/สถานที่ประชุม (รวมถึงการเดินทางทางอากาศเข้าสู่เมืองที่จัดงาน) | 16,048.85 | สิงคโปร์ |
| 5 | 10. สุขอนามัย | 11,768.81 | สิงคโปร์ |
| 6 | 7.1 คุณภาพและความเพียงพอของบริการอินเทอร์เน็ต | 11,346.32 | สิงคโปร์ |
| 7 | 8.1 การสนับสนุนจากภาครัฐ | 9,108.44 | สิงคโปร์ |
| 8 | 3.2 การเดินทางภายในเมือง (ความหลากหลาย ความสะดวก ความหนาแน่นของการจราจร) | 7,605.37 | สิงคโปร์ |
| 9 | 5.1 ความสามารถของผู้จัดการประชุมอาชีพ | 7,213.18 | สิงคโปร์ |
| 10 | 5.2 ความสามารถของผู้จัดนิทรรศการอาชีพ | 5,579.11 | สิงคโปร์ |
| 11 | 2.2 ความพร้อมของสถานที่แสดงนิทรรศการ (ขนาดพื้นที่และการจัดการ) | 3,044.58 | ฮ่องกง |

| ลำดับ | ปัจจัยที่ | ผลคะแนน | เมืองที่เป็นผู้นำ |
|-------|---|----------|-------------------|
| 12 | 2.1 ความพร้อมของสถานที่จัดประชุม (ขนาดพื้นที่และการจัดการ) | 2,650.84 | สิงคโปร์ |
| 13 | 15. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ | 1,131.84 | สิงคโปร์ |
| 14 | 8.2 การสนับสนุนจากภาคเอกชน | 689.82 | สิงคโปร์ |
| 15 | 4.2 การตรวจคนเข้าเมือง (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา) | 147.00 | สิงคโปร์ |
| 16 | 12.2 ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมและนิทรรศการ | 0.00 | กรุงเทพฯ |

ตอนที่ 3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการให้คะแนนความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง จำแนกตามกลุ่ม (ประเภท สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 ผลที่ได้เป็นดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามประเภทนั้น ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการ 37 รายการ และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้ให้บริการ 6 รายการ ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการ 30 รายการ และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 รายการ และในกลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 รายการ นั่นคือ สมรรถนะของสิงคโปร์ในปี 2016 คุณภาพและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือก ในภาพรวมแล้ว อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกงสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากนัก

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามสัญชาตินั้นในกลุ่มสัญชาติไทยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสัญชาติต่างประเทศ 3 รายการ ในขณะที่กลุ่มสัญชาติต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสัญชาติไทย 9 รายการ ในภาพรวมแล้ว อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มสัญชาติต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกงสูงกว่ากลุ่มสัญชาติไทย

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามเพศนั้นในกลุ่มเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเพศหญิง 7 รายการ ในขณะที่กลุ่มเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเพศชายเพียง 1 รายการ คือ ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ 6. คุณภาพและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือก ในภาพรวมแล้ว อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มเพศชายมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกงสูงกว่ากลุ่มเพศหญิง

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามอายุนั้นในกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 30 ปีลงมา 26 รายการ สูงกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี 13 รายการ และสูงกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี 11 รายการ ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 30 ปีลงมา 4 รายการ

เท่ากับกลุ่มอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 30 ปีลงมา 4 รายการเช่นกัน ส่วนกลุ่มอายุ 30 ปีลงมา มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี เพียง 1 รายการ นั่นคือ สมรรถนะของกรุงเทพฯ ในปัจจัยที่ 11. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจ

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามอาชีพนั้น ในกลุ่ม PCO/PEO (Professional Convention Organizer/Professional Exhibition Organizer) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มนักวิชาการ 4 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 8 รายการ และสูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท 5 รายการ ในกลุ่มนักวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม PCO/PEO 1 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 8 รายการ สูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท 7 รายการ และสูงกว่ากลุ่มภาครัฐ 2 รายการ ในกลุ่มบริษัทนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม PCO/PEO 4 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักวิชาการ 7 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 18 รายการ สูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท 13 รายการ และสูงกว่ากลุ่มภาครัฐ 7 รายการ ในกลุ่มพนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 6 รายการ ในกลุ่มภาครัฐมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม PCO/PEO 2 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักวิชาการ 1 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 16 รายการ กลุ่มพนักงานบริษัท 6 รายการ ในกลุ่มโรงแรม/ศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม PCO/PEO 3 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักวิชาการ 9 รายการ สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา 23 รายการ สูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท 26 รายการ สูงกว่ากลุ่มภาครัฐ 8 รายการ ในกลุ่มนักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มภาครัฐ 1 รายการ

- ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามอาชีพสามารถสรุปได้ว่า กลุ่ม PCO/PEO มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 17 รายการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 10 รายการ กลุ่มนักวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า

กลุ่มอื่นอยู่ 18 รายการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 21 รายการ กลุ่มบริษัทนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 49 รายการ และไม่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มพนักงานบริษัทมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 6 รายการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 57 รายการ กลุ่มภาครัฐมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 25 รายการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 18 รายการ กลุ่มโรงแรม/ศูนย์การประชุมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 69 รายการ และไม่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มนักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 1 รายการและมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นอยู่ 79 รายการ

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ในภาพรวม การจัดอันดับค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและสมรรถนะของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง เมื่อจำแนกตามอาชีพ สามารถเรียงลำดับจากระดับคะแนนเฉลี่ยสูงไปต่ำได้ดังนี้

1. กลุ่มโรงแรม/ศูนย์การประชุม
2. กลุ่มบริษัทนำเที่ยว
3. กลุ่ม PCO/PEO และ กลุ่มภาครัฐ
4. กลุ่มนักวิชาการ
5. กลุ่มพนักงานบริษัท
6. กลุ่มนักศึกษา

ตอนที่ 3.4 การวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของกรุงเทพฯ สิงคโปร์ และฮ่องกง

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยพิจารณาเฉพาะประเด็นที่มีผู้ตอบซ้ำกันไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนประเด็นที่มีผู้ตอบในหัวข้อนั้นๆ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของทั้ง 3 เมือง สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในตอนต้นที่ 3.2 แต่อาจจะมึมมอมงที่ขัดแย้งกันบ้าง

ในประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบน้อยครั้ง เช่น แหล่งท่องเที่ยว และที่พักของฮ่องกง ที่มีทั้งผู้คิดว่าเพียงพอและหลากหลายต่อการตัดประชุมแล้ว และก็มีผู้คิดว่ายังไม่เพียงพอและมีทางเลือกน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในประเด็นหลักๆ ที่มีผู้ตอบเป็นจำนวนมากอย่างเห็นได้ชัดเป็นสำคัญ

ตอนที่ 3.5 การเสนอทางเลือกในการแก้ไข ปัญหา

ในส่วนสุดท้ายของแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพของกรุงเทพฯ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ตามปัจจัยทั้ง 15 ตัวชี้วัด ซึ่งสรุปได้ว่าข้อเสนอแนะส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการสร้างเสถียรภาพทางการเมือง การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน นโยบายของภาครัฐที่เอื้อต่อการจัดประชุมและนิทรรศการ เช่น มาตรการ ภาษี เป็นต้น การประชาสัมพันธ์โครงการ การปรับปรุงระบบขนส่งมวลชน การจัดการศึกษา การปรับปรุงด้านภาษาทั้งของบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ และประชาชนทั่วไป การส่งเสริมการตลาด และฐานข้อมูลด้านการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้สรุปวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การดูงาน และการประชุมระดมความคิดเห็น ซึ่งได้สรุปไว้ในข้อเสนอแนะแล้ว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพของกรุงเทพฯ ไว้ในแต่ละปัจจัยต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสพ. สมาคมด้านการจัดประชุมและนิทรรศการ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไว้ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานของ ปปช. ให้เข้มข้นกว่าในปัจจุบัน และปรับเปลี่ยน สสพ. ให้มีความเป็นอิสระ

จากอิทธิพลทางการเมืองมากกว่าในปัจจุบัน นโยบายที่ดำเนินการและงบประมาณที่ใช้ต้องมีความมั่นคงไม่ขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณควรใช้หลักการของกองทุน รวมถึงปรับปรุงศูนย์บริการตรวจจรรยาบรรณสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ ให้มีบริการที่ครอบคลุมการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความไม่มีเสถียรภาพทางการเมืองและนโยบาย และเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เป็นที่รู้จัก

2. ปรับปรุงระบบการศึกษา เน้นการปฏิบัติจริง และมีศูนย์บริการกลาง (Call Center) เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติในไทย

3. เพิ่มบทลงโทษกฎหมายด้านอาชญากรรมและด้านสุขอนามัยให้รุนแรงขึ้น โดยเฉพาะค่าปรับ แล้วเพิ่มส่วนแบ่งให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อดึงดูดใจให้บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

4. ปรับปรุงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ดีขึ้น ทั้งด้านเว็บไซต์ของท่าอากาศยาน ด้านการเดินทางภาคพื้นดิน ด้านผู้โดยสารขาเข้า - ผู้โดยสารผ่านประเทศ - ผู้โดยสารขาออก ด้านการตรวจรักษาความปลอดภัย และการตรวจคนเข้าเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสาร ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

5. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตใหม่ ลดการติดต่อนพนักงาน ใช้ระบบการจัดการสารสนเทศที่ทันสมัย

6. เพิ่มการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยการประมูลงานประชุมและงานนิทรรศการนานาชาติควรทำโดยภาครัฐอำนวยความสะดวกด้านกฎระเบียบในการจัดประชุมและการแสดงสินค้า และควรมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์การประชุมและแสดงสินค้าที่ไทยเป็นเจ้าภาพให้มาก

7. ควรเร่งการสร้างรถไฟฟ้าสายสีเขียวเข้ม ช่วงอ่อนนุช-แบริ่ง ที่จะทำให้การเดินทางไปศูนย์ไบเทค

บางนาสะดวกยิ่งขึ้น และควรพิจารณาก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูสายปากเกร็ด-หลักสี่-มีนบุรี-สุวินทวงศ์ เป็นลำดับแรก รวมไปถึงการเร่งดำเนินการประมูลและก่อสร้างรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ สายหมอชิต-ปากเกร็ด ซึ่งจะผ่านอิมแพ็ค เมืองทองธานี และเร่งเปิดให้บริการรถไฟฟ้าสายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

8. สสพ. หรือสมาคมทางด้านจัดการประชุม และนิทรรศการควรเป็นตัวกลางในประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญหรือสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

9. สถานที่จัดงานควรมีข้อมูลในเรื่องค้นหาแสดงสินค้าเพิ่มขึ้นในเว็บไซต์ และให้ข้อมูลของพื้นที่ในรายละเอียดอย่างชัดเจน

10. กรุงเทพมหานครควรจัดระเบียบเมืองเสียใหม่ จัดสถานที่ให้พ่อค้าแม่ค้าได้ขายเป็นที่เป็นทาง พื้นที่รกร้างว่างเปล่าก็พัฒนาเป็นสวนสาธารณะเพื่อเพิ่มทัศนียภาพและลดมลภาวะของกรุงเทพฯ ลง สำหรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในสถานที่จัดงานก็ควร

ใช้อุปกรณ์หรือสิ่งของที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้ากับกระแส “Green Meeting-การประชุมสีเขียว”

11. ภาคเอกชนต้องมีกิจกรรมประชาสัมพันธ์การจัดงานให้มากกว่านี้ และมีการประสานงานระหว่างสมาคมที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินกิจกรรมไปในทิศทางเดียวกัน

12. เพิ่มจำนวนเคาท์เตอร์ให้บริการในการตรวจคนเข้าเมืองเป็น 45 เคาท์เตอร์ จัดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหว เพื่ออำนวยความสะดวก และยกเว้นการจัดทำวีซ่าสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย (เฉพาะกลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงใดๆ) ในระยะเวลาดัง

13. ให้การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการจัดงาน โดยรัฐบาลให้กู้ยืมเงินเพื่อการลงทุนในอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือการร่วมลงทุนในศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ หรือการลดอัตราเรียกเก็บภาษีเงินได้ของผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติโดยกำหนดให้เป็นธุรกิจเฉพาะ

เอกสารอ้างอิง

Kotler, P., Bowen J. and Makens, J. (2003). **Marketing for Hospitality and Tourism**. 3rd ed., Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.

Patterson G. James, (2003). **การเทียบเคียง (Benchmarking Basics)**, แปลโดย วุฒิพงษ์ ยศลาสุโรดม, เอ็กชเปอร์เน็ท.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **กลยุทธ์การส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางการจัดนิทรรศการ ศูนย์ประชุม และช้อปปิ้งนานาชาติ** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2547 แหล่งที่มา http://www2.tat.or.th/tatinfo_duty2.php#menu9

เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2552). **รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่.

เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. ส่องกงเขาปราบคอร์รัปชันกันอย่างไร หน้าต่างความคิด : กรุงเทพฯธุรกิจ ฉบับวันศุกร์ที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2551.

ทวีป ศิริวิศม์ และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของผู้จัดและผู้เข้าชมงานต่อการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย. นนทบุรี: โรงพิมพ์พี เอส พรินท์.

_____. (2548). ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมชาวต่างประเทศต่อการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย. นนทบุรี: โรงพิมพ์พี เอส พรินท์.

ทวีป ศิริวิศม์ และศุภกร ลีมคุณธรรมโม. (2552). การประเมินโครงการจัดการประชุมนานาชาติที่สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.). นนทบุรี : โรงพิมพ์พี เอส พรินท์.

นริสา คันทรเศรษฐ์ และคณะ. (2549). การจำลองกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Thammasat Logistics Research Paper, Volume 4 หน้า 75-86.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). ร่างแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2552. แหล่งที่มา <http://www.bkkmrtmasterplan.com/progress.php>.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). โครงการสำรวจสถิติการจัดประชุมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการจัดงานแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติในประเทศไทย ปี 2550. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2552. แหล่งที่มา <http://www.tceb.or.th/tcebcorp/bin/controller.php?view=fact.result>

_____. **Thailand MICE Statistic 2007** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2552. แหล่งที่มา <http://www.tceb.or.th/tcebcorp/bin/controller.php?view=fact.result>