

ศักยภาพและความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจการจัดประชุมไมซ์ POTENTIAL AND READINESS OF CHIANG MAI FOR MICE BUSINESS

วีระยุทธ เศรษฐสิทธิ์¹

Weerayuth Sethasathien¹

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 202 ถ.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300¹

Chiang Mai Rajabhat University, 202 Chang Puak Road, Muang District, Chiang Mai, 50300¹

บทคัดย่อ

การศึกษาความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความพร้อมและสำรวจโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนส่งเสริม การตลาดของธุรกิจการจัดประชุมองค์กร (Meeting) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) งานประชุมวิชาการ (Convention) และการแสดงสินค้าและนิทรรศการ(Exhibition) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า จังหวัดเชียงใหม่ มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับการจัดธุรกิจการประชุมไมซ์ทั้ง 8 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพของสถานที่ในการจัดประชุม การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม การสนับสนุนของรัฐ ศักยภาพและความพร้อมของจังหวัดเชียงใหม่ในการดำเนินธุรกิจ MICE ได้แก่ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม และ Logistics ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) และกลุ่มประเทศเอเชียใต้ (BIMSTEC) ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่เราสามารถจะขยายตลาด MICE ออกไปได้ในอนาคต รวมทั้งการมีทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งด้านศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ และแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม บริสุทธิ์และมีคุณภาพ ประกอบกับบุคลิกอันอ่อนโยน และมีน้ำใจของคนเชียงใหม่ เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งความพร้อมในด้านอื่น ๆ อาทิ ด้านสาธารณสุขและบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาล(Medical/Health Hub) ของภูมิภาค ในด้านการศึกษาที่มีมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาหลักสูตรนานาชาติหลายแห่ง พร้อมที่จะรองรับการเป็นศูนย์กลางการศึกษา (Education Hub) ในด้านการบริการ มีศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรม รีสอร์ทที่ได้มาตรฐาน และมีแหล่งผลิตหัตถกรรมที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ เช่น ผ้าไหม ผ้าฝ้าย เครื่องเงิน เครื่องเซรามิก แกะสลัก เซรามิกซ์ที่จะช่วยกระจายรายได้ สร้างเศรษฐกิจสู่ชุมชนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ในอนาคตเชียงใหม่ควรยกระดับคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้แก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว การสร้างกิจกรรมทางเลือกใหม่ ๆ พร้อมกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเร่งการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนเพื่อเชื่อมโยงศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทั่วเชียงใหม่

คำสำคัญ : ศักยภาพ, ความพร้อมของเมืองเชียงใหม่, ธุรกิจการจัดประชุมไมซ์

¹ อาจารย์ภาควิชาการเงินและการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ

ABSTRACT

This research aimed to study readiness and to explore the infrastructures of Chiang Mai which are important for supporting MICE tourists. The result of the research is useful for planning and developing the marketing of Meeting, Incentive Travel, Convention and Exhibition (MICE) in Chiang Mai. It was found that Chiang Mai is ready in terms of the facilities for MICE in 8 aspects; quality of the venue, accessibility of the venue, infrastructure of the venue, support from the government, potential and readiness of Chiang Mai for MICE; readiness of infrastructure, transportation and logistics. These can be connected with GMS countries and countries in South Asia to which Thailand could expand MICE market. Besides, there are tourism resources with unique cultures along with beautiful and precious tourist attractions. People are so gentle and humble that tourists are impressed. Furthermore, public health services are so up-to-date that they can be developed into the medical or the health hub of the region. Chiang Mai is also ready for being the education hub as there are many international programs in many institutions. Plus, there are international convention center, certified hotels and handicraft centers; silk, cotton, silver, lacquer ware, wood carving and ceramics that are important for distributing incomes to the communities. In the future, Chiang Mai should further develop the facilities for the tourists; reforming attractions, creating alternative activities, improving tourism staff and developing mass transportation to and from the convention center and places in Chiang Mai.

KEYWORDS: potential, readiness of Chiang Mai for MICE, MICE Business



บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) ภายในประเทศ ได้รับการยอมรับมากขึ้น อีกทั้งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีการเติบโตที่สูงขึ้น อุตสาหกรรมไมซ์ของไทยมีการเติบโตอย่างสูงต่อเนื่องกันมาตลอดตั้งแต่ปี 2553 โดยระหว่างปี 2553 – 2556 จำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจาก 679,585 คน เป็นจำนวน 1,013,502 คน หรือเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 49.14 และมีรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์เติบโตจาก 53,515 ล้านบาทในปี 2553 เป็น 88,485 ล้านบาทในปี 2556 หรือ

เพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 65.35 และข้อมูลในปี 2557 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์ลดลงจากปี 2556 ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ภายใน ประเทศซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจเดินทางและการจัดงานสำหรับธุรกิจกลุ่มไมซ์ในไทยได้อย่างไรก็ตาม สถานการณ์นักท่องเที่ยวและรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์ในไตรมาสแรกของปี 2558 เริ่มมีสัญญาณเข้าสู่ภาวะปกติ โดยมีอัตราการเติบโตเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2557 ร้อยละ 3.00 และร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของไทยกับจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์ในปี 2557 พบว่าไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 24,779,768 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 1,147,654 ล้านบาท ในขณะที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ 919,164 คน สามารถสร้างรายได้รวม 80,800 ล้านบาท โดยจะเห็นได้ว่าสัดส่วนนักท่องเที่ยวไมซ์เพียงร้อยละ 3.71 ต่อนักท่องเที่ยวทั้งหมด สามารถสร้างรายได้รวมคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.04 ต่อรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด หรือคำนวณได้ว่ารายได้ที่

ได้รับจากนักท่องเที่ยวทั่วไปในปี 2557 เท่ากับ 46,314 บาทต่อคน เปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับจากนักเดินทางไมซ์ในปีเดียวกัน 87,906 บาทต่อคน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น นักเดินทางไมซ์จึงจัดเป็นกลุ่มนักเดินทางชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพ (Quality Visitors) และอุตสาหกรรมไมซ์จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (Potential Industry) สำหรับภาคการท่องเที่ยวของไทย สัดส่วนนักท่องเที่ยวไมซ์ที่เดินทางเข้ามาไทย พบว่าส่วนใหญ่มากจากในทวีปเอเชียมากถึงร้อยละ 75.7 รองลงมาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป ร้อยละ 10.1 และอเมริการ้อยละ 4.7 โดยประเทศที่มีการเดินทางมายังไทยมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ จีน อินเดีย มาเลเซีย ญี่ปุ่น และอินโดนีเซีย ตามลำดับ จากข้อมูลปี 2557 เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์แยกประเภทตามกลุ่มธุรกิจได้แก่ การประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive travel) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions) พบว่า กลุ่มธุรกิจที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าไทยมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การประชุมวิชาชีพ (ร้อยละ 31.32) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (ร้อยละ 26.17) การประชุมองค์กร (ร้อยละ 25.32) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (ร้อยละ 17.19) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557)

ผลที่เกิดขึ้นในกลุ่มธุรกิจการจัดประชุมไมซ์ที่สร้างรายได้เข้าประเทศมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การประชุมวิชาชีพ (ร้อยละ 33.09) การประชุมองค์กร (ร้อยละ 31.15) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (ร้อยละ 18.90) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (ร้อยละ 16.85) รายได้ต่อหัวที่ได้จากนักเดิน

ทางไมซ์เรียงตามลำดับ ได้แก่ การประชุมองค์กร การประชุมวิชาชีพ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลตามลำดับ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2558)

จากเหตุผลดังกล่าวในการพัฒนาธุรกิจไมซ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มธุรกิจการจัดประชุม (Meeting and Convention) ซึ่งเป็นธุรกิจที่ทำรายได้สูงที่สุด ต้องมีการศึกษาศักยภาพและความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ เช่นเดียวกันกับจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มจังหวัดที่อยู่ในนโยบายที่ภาครัฐผลักดันให้เป็นเมืองไมซ์ที่ดี โดยจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพการพัฒนาในหลายประเด็นด้วยกัน คือ 1. เมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวและบริการ ระดับสากล: MICE City, Medical/Health Hub 2. เมืองศูนย์กลางการค้า การลงทุนและการคมนาคมขนส่ง: Northern Landport 3. เมืองแห่งเกษตรปลอดภัย: Northern Food Valley 4. เมืองศูนย์กลางการศึกษานานาชาติสู่สากล: Education Hub 5. เมืองน่าอยู่: Eco-Town Eco-Village ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงโครงสร้างพื้นฐาน ศักยภาพและความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของพื้นที่ก่อนที่จะวางแผนในการพัฒนาต่อไป ส่งผลให้การเลือกจุดหมายเพื่อการจัดประชุมแต่ละครั้งจึงต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 8 ประเด็นได้แก่ คุณภาพของสถานที่ในการจัดประชุม การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม การสนับสนุนของรัฐ กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง บุคลากรด้านไมซ์และความมั่นคงปลอดภัย (มนัส ชัยสวัสดิ์,

นารี วีรกิจ, ชยานนท์ ภูเจริญ และวัชร ชำนินา, 2552; ดุษฎี ช่วยสุขและดลฤทัย ไกรวรรณกุล, 2558; สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2557) ทั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้จังหวัดเชียงใหม่เป็นกรณีศึกษาความพร้อมของเมืองในด้าน ธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) โดยใช้ปัจจัยตัวชี้วัดศักยภาพและความพร้อมทั้ง 8 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจการจัดประชุมไมซ์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่สู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยเรื่องการศึกษาความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) จังหวัดเชียงใหม่ มีประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย ดังนี้

1. อุตสาหกรรม MICE หมายถึง กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมองค์กรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุมนานาชาติ และการจัดแสดงนิทรรศการ โดยมีการจัดการที่ดีและสมบูรณ์อย่างมืออาชีพ ทั้งด้านการบริการด้านสถานที่ด้านการจัดประชุม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการรับส่งสินค้าที่จะจัดแสดง ด้านพิธีการ ศุลกากร ฯลฯ (Asian Association of Convention and Visitor Bureaus-AACVB) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มธุรกิจได้แก่ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร (Meeting: M) ธุรกิจการท่องเที่ยว

เพื่อเป็นรางวัล (Incentive: I) ธุรกิจการประชุมนานาชาติ (Convention: C) และการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibitions: E) อุตสาหกรรมไมซ์ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศอย่างยิ่ง เพราะรายได้จากอุตสาหกรรมไมซ์จัดเป็นรายได้ในภาคบริการที่มีจำนวนมากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดดุลภาพการบริการเกินดุลและส่งผลให้ดุลการชำระเงินของประเทศปรับตัวดีขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากความสำคัญดังกล่าว จึงได้มีการผลักดันให้เกิดไมซ์ซิตี้ ในประเทศไทยขึ้น อีกทั้งในการขับเคลื่อนจังหวัดหรือเมืองในแต่ละจังหวัดให้เป็น “ไมซ์ซิตี้” จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่สำคัญ 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายภาคเอกชน ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) แต่อย่างไรก็ดีการกำหนดจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งสู่การเป็นไมซ์ซิตี้ จำเป็นที่จะต้องมีการประเมินถึงศักยภาพและความพร้อมของ แต่ละจังหวัด ซึ่งสามารถจำแนกหัวข้อของการประเมินได้ 8 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของสถานที่ในการจัดประชุม 2) การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม 3) โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม 4) การสนับสนุนของรัฐ 5) กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม 6) ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง 7) บุคลากรด้านไมซ์ และ 8) ความมั่นคงปลอดภัย

2. แนวทางการพัฒนาธุรกิจการจัดประชุม Hankinson (อ้างถึงใน มนัส ชัยสวัสดิ์ และคณะ, 2552) ได้ระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนในการพัฒนาศักยภาพ และส่งเสริมธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติ คือ

1). Leadership เป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการวางวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่จะให้

ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (MICE) การตัดสินใจหรือข้อผูกมัด (commitment) ที่เป็นทางการจากราชการ และการสนับสนุนด้านการเงินจะช่วยให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

2). Networking การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงและการให้ความร่วมมือกันในด้านข้อมูล ขาวสารผ่านสมาชิกของสมาคมการค้าต่าง ๆ จะช่วยทำให้กระบวนการของการดำเนินงานมีช่องทางมากขึ้น รวมทั้งการประสานการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารกับสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการประชุม เช่น สมาคม International Congress and Convention Association – ICCA เป็นต้น

3). Skills หมายถึง คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการหากทำไม่ได้ดีก็จะอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (MICE) โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตลาดนานาชาติ จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่มีคุณภาพสูง การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพจึงเป็น เรื่องสำคัญสำหรับตลาดการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ

4). Ambassadors ผู้ดำเนินงานเป็นส่วนสำคัญที่สุดในขั้นตอนการดำเนินการประมูลขอรับ เป็นเจ้าภาพจัดการประชุม (bidding process) กระบวนการดังกล่าวนี้ผู้ไปประมูลหรือไปขอรับเป็นเจ้าภาพ (ambassador) จะต้องมีความรู้จ่ายสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเพียงพอและต้องมีกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5). Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ อาทิ การมีโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทาง เช่น ระบบถนน รถไฟ ท่าเทียบเรือ ท่าอากาศยาน เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากมีท่าอากาศยานที่ผู้ร่วมงานสามารถบินตรงมา

ได้ก็ยิ่งได้เปรียบ

6). Bidding การไปประมูลหรือไปขอรับเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมเป็นกิจกรรมที่ต้องมีเหตุผลประกอบที่น่าเชื่อถือ เป็นกิจกรรมที่ผู้ดำเนินงานต้องเข้าใจตลาดของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของเนื้อหาที่ต้องดำเนินการ รวมทั้งอุปนิสัยของแต่ละบุคคลในสมาคม/องค์กร ที่จะไปเจรจาด้วยซึ่งมีความต้องการไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น ในหลายกรณีผู้ดำเนินงานที่ไปเจรจาอาจต้องเชิญผู้ซื้อให้เดินทางมาสังเกตการณ์สถานที่และบริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะมากันหลายคนจึงจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายและต้องมีผู้รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานในลักษณะที่เรียกว่า “Familiarization visits” เพื่อให้ผู้ซื้อเข้าใจหรือเห็นภาพต่าง ๆ ด้วยตนเอง

7). Branding ภาพลักษณ์ของเมือง (city's brand image) มีส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้มีผู้สนใจมาเยือนดังนั้น จึงต้องสร้างเอกลักษณ์หรือโครงสร้างพื้นฐานทั่วไปของเมืองให้โดดเด่นและเข้มแข็งในทุกระดับ เพื่อจะแย่งชิงส่วนแบ่งทางด้านการตลาดให้เพิ่มพูนมากขึ้น และเพื่อทำให้การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจในเมืองนั้น ๆ บรรลุถึงศักยภาพที่มีอยู่ ดังนั้นหากผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด (Stakeholders) ในเมืองนั้นมีความเข้าใจในกรอบความคิดดังกล่าว และบูรณาการความร่วมมือระหว่างกันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำกรอบความคิดทั้งหมดไปผนวกรวมไว้กับแผนปฏิบัติการ สำคัญ ๆ ในการพัฒนาเมืองและให้มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม เมืองนั้นย่อมคาดหวังในความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (MICE) ได้อย่างแน่นอน

3. กรอบแนวคิดและการกำหนดปัจจัยชี้วัดความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุม

การกำหนดให้จังหวัดใดจังหวัดหนึ่งสู่การเป็นไมซ์ซิตี้ จำเป็นต้องมีการประเมินถึงศักยภาพและความพร้อมของแต่ละพื้นที่ การศึกษาในครั้งนี้จึงได้กำหนดปัจจัยชี้วัดไว้ ดังนี้ (มนัส ชัยสวัสดิ์และคณะ, 2552; เทวีวรรณ ปทุมพร, 2548; และสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2557)

1. คุณภาพของสถานที่จัดประชุมเป็นสถานที่ที่มีความพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อม และบุคลากร รวมถึงด้านโรงแรมที่พักเพื่อความสะดวกในการเดินทาง

2. การเข้าถึงสถานที่การจัดประชุมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางในการจัดประชุม โดยเฉพาะท่าอากาศยานที่มีเที่ยวบินมากและต้องคำนึงถึงการขนส่งระยะใกล้ด้วยเช่นกัน เช่น ระบบขนส่งมวลชน การจราจร

3. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุมและทักษะในการจัดประชุม เนื่องจากกิจกรรมประเภทนี้ประกอบด้วยกระบวนการที่มีความสำคัญต่อเนื่องกันและต้องประสานความร่วมมือกันระหว่างหลายฝ่าย ตั้งแต่ขั้นตอนวางแผนไปจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการของการประชุม และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมืออาชีพ

4. การสนับสนุนจากภาครัฐ Xin, Thomas & Weber (2008) การพัฒนาเมืองให้มีศักยภาพสู่การเป็นไมซ์ซิตี้ขึ้น จะต้องมีการสนับสนุนในด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งมีการสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดของงานแสดงสินค้าหรืองานไมซ์อื่น ๆ พร้อมกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้จัดงาน และนอกจากนี้จะต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในระดับท้องถิ่น (Malaysia

Convention & Exhibition Bureau, 2012) และความร่วมมือทางด้านวิชาการจากสถาบัน การศึกษาในท้องถิ่น (เทวีวรรณ ปทุมพร, 2548)

5. กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายและความน่าสนใจของสถานที่ต่าง ๆ ในเมืองจัดงาน เช่น สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่สังสรรค์ทางสังคม แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

6. ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมืองมีส่วนสำคัญในการดึงดูดให้เกิดการจัดงานในเมือง โดยเฉพาะกับชาวต่างชาติ ซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของผู้จัดงานและผู้เข้าร่วมงานที่มีต่อเมืองจัดงานทั้งด้านบวกและลบ และการที่เมืองเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป รวมถึงประสบการณ์จัดงานในอดีตที่ผ่านมา

7. บุคลากรด้านไมซ์ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการครอบคลุมและช่วยเหลือในการวางแผนให้กับนักท่องเที่ยว (Indian Express Newspapers, 2001) มีคุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความสามารถทางวิชาการและการบริการ (วิโรจน์ ระจิตดำรงค์, 2554) พร้อมทั้งมีการกระตุ้นการพัฒนาบุคลากรไมซ์/สร้างหลักสูตรการเรียนด้านไมซ์ (Nguyen, 2012)

8. ความมั่นคงปลอดภัย ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับ มาตรฐานความปลอดภัยในอุตสาหกรรมไมซ์โดยการนำมาตรฐาน MICE Security Management Standard (MSMS) หรือ TISI 22300 มุ่งเน้นให้บริการจัดงานผู้จัดงาน และผู้ให้บริการอื่น ๆ จัดทำนโยบายความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน

(สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ 2556) พร้อมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม ความเสี่ยง และอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย (ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภฤทัยช่วยสุขและศุภฤทัย ไกรวรรณกุล, (2558) การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้อันดับหนึ่งของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพด้านที่ตั้งที่อยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก ซึ่งส่งผลดีในด้านการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงไปสู่ประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งจังหวัดขอนแก่นยังเป็นศูนย์กลางในด้านการค้า การลงทุน การศึกษาและการบริการทางการแพทย์และในภาพรวมของศักยภาพในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า มีความพร้อมและสามารถรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้อันดับหนึ่งของประเทศไทย และเพื่อให้จังหวัดขอนแก่นเป็นหนึ่งในไมซ์ซิตี้อันดับหนึ่งของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขัน จึงควรที่จะพัฒนาให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองไมซ์ที่มีศักยภาพด้วยการพัฒนาในเรื่องบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ การยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ การสร้างความร่วมมือในพื้นที่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกและการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น

มนัส ชัยสวัสดิ์และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจ การจัดประชุมหรือ ไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมสำหรับตลาด การจัดประชุมและนิทรรศการภายในประเทศตามตัวชี้วัด 5 ประการ ได้แก่ 1. คุณภาพของสถานที่การจัดประชุม (มีความพร้อมของพื้นที่การประชุมแบบ

ต่างๆ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก 2. การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม 3. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม 4. การสนับสนุนของรัฐ 5. สถานที่การพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า จังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมสำหรับตลาดการจัดประชุมและนิทรรศการ ภายในประเทศตามตัวชี้วัดทั้ง 5 ประการ ดังกล่าว เทวีวรรณ ปทุมพร (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของอุตสาหกรรมการประชุม การท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจการจัดประชุม สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มปัจจัย คือ 1. ปัจจัยความสำเร็จสำหรับธุรกิจการจัดประชุมโดยรวม ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคมนาคมขนส่ง จำนวนเที่ยวบิน ระบบฐานข้อมูลสำหรับผู้จัดกิจกรรม จุดขาย และภาพลักษณ์ของจังหวัด ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน บุคลากรและแผนพัฒนาเฉพาะด้านธุรกิจการจัดประชุม 2. ปัจจัยความสำเร็จสำหรับกิจกรรมไมซ์ (MICE) รูปแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยความสำเร็จสำหรับกิจกรรมการประชุมนานาชาติ ได้แก่ สถานที่จัดการประชุมทั้งที่เป็นศูนย์การประชุมและโรงแรม แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก และวิชาชีพการจัดการประชุม (PCO) ปัจจัยความสำเร็จสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก และปัจจัยความสำเร็จสำหรับกิจกรรมการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ ได้แก่ ศูนย์การแสดงสินค้า/นิทรรศการ กลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมระบบขนส่งสินค้า บริษัทบริหารจัดการต่าง ๆ (EMC) วิชาชีพการจัดนิทรรศการ (PEO) บริษัทผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) และบริษัทผู้รับเหมาบริการด้านต่าง ๆ สำหรับ

การแสดงสินค้า (Service contractor) 3. ปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จ ได้แก่ การศูนย์กลางของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความร่วมมือทางด้านวิชาการ ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง นโยบายองค์การผู้จัดกิจกรรม นโยบายรัฐบาล ความมั่นคงปลอดภัยและสภาพเศรษฐกิจ 4. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ โรงแรมที่มีคุณภาพ แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก การเดินทางภายในจังหวัดมีความสะดวกสบายรวดเร็ว มีเส้นทางเชื่อมโยงระหว่างศูนย์ประชุมและแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจการจัดประชุม การเปิดเสรีทางการค้ากับต่างประเทศ นโยบายส่งเสริมธุรกิจการจัดประชุมของรัฐบาล

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) จะเป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลหัตถ์ถ้อยคำนอกจากนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเข้าไปร่วมสังเกตการณ์การประชุมต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่รวมถึงข้อมูลสำคัญที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) จะเป็นการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างในช่วงที่มีการจัดประชุมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใน 5 ประเด็น คือ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ 2. การพัฒนาด้านสถานที่จัดการประชุม 3. การพัฒนาด้านสถานที่พัก 4. การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว 5. การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร ที่สนับสนุนธุรกิจการจัดประชุมใน

จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเชิงคุณภาพ ประชากรที่เป็นแหล่งข้อมูลของการศึกษาเชิงคุณภาพส่วนมากเป็น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจและสมาคมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มระดับองค์กร คือ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางตรง ธุรกิจสนับสนุน และตัวแทนผู้จัดงานหรือเจ้าภาพ รวมทั้งสิ้น 15 คน

การศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่เป็นแหล่งข้อมูลของการศึกษาจะเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมในช่วงที่มีการจัดการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ในเดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม ปี 2559 จำนวน 6,789 คน หรือผู้ที่มีการตอบรับการณิในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้ตารางวิธียามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงในอมรรัตน์ ธิโรภาส, 2554)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ศักยภาพในการเป็นเมืองโมซ์ซิตี้ 8 ด้าน คือ 1) คุณภาพของสถานที่ในการจัดประชุม 2) การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม 3) โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม 4) การสนับสนุนของรัฐ 5) กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม 6) ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง 7) บุคลากรด้านโมซ์ และ 8) ความมั่นคงปลอดภัย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือโมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยการพิจารณาจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 2 ใน 3 ในการวัดหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ .70 เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.87

2. การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Content Analysis ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ยทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ด้านศักยภาพและความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจการจัดประชุมโมซ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหาและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 15 คน พบว่า

1. คุณภาพของสถานที่ในการจัดประชุม จังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ในการจัดประชุมในหลากหลายรูปแบบ ทั้งศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรม ที่มีความพร้อมของพื้นที่การประชุมทุกรูปแบบ รวมทั้งคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ Wi-Fi Internet connection, audio visual equipment, TV and Multi-system video player ซึ่งจะมีความแตกต่างกันโดยสภาพของสถานที่ในการประชุม ดังนี้

ศูนย์ประชุมนานาชาติ (Convention Centre) เป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นมาเพื่อจัดประชุมและแสดงสินค้าโดยเฉพาะ จะมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่จะใช้ในการประชุมหรือแสดงสินค้าบนเนื้อที่ 326 ไร่ ออกแบบเพื่อการใช้ประโยชน์ที่หลากหลาย ทั้งการจัดประชุมและสัมมนาภายในและกิจกรรมกลางแจ้งโดยมีพื้นที่ใช้สอยกว่า 60,000 ตารางเมตร สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในรูปของ ภัตตาคารและศูนย์อาหาร ห้องรับรองพิเศษ ห้องละหมาด ศูนย์ดูแลเด็ก ศูนย์ปฐมพยาบาล เตรียมความพร้อมเสมอเพื่อรองรับการเกิดกรณีฉุกเฉิน ศูนย์บริการบรรจุหีบห่อ บริการทางไปรษณีย์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ ลานจอดรถมีพื้นที่ขนาด 365,000 ตารางเมตร สามารถรองรับรถยนต์ได้มากกว่า 300 คัน

โรงแรม (Hotels) ที่ได้ระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว จำนวนกว่า 30,000 ห้องและมีพื้นที่ในการจัดงานประชุมระดับชาติที่รองรับลูกค้าได้จำนวน 1,000 คนขึ้นไป จำนวน 13 แห่ง เป็นสถานที่ที่นิยมใช้เป็นที่การจัดประชุมหรือสัมมนาของบริษัท เพื่อบรรยากาศที่แตกต่างออกไป โดยโรงแรมมีห้องเตรียมไว้เพื่อสำหรับการจัดประชุม จะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการจัดประชุมพร้อม อีกทั้งในลักษณะของรีสอร์ทขนาดใหญ่ของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีศักยภาพทางด้านภูมิทัศน์ ที่อยู่ในบรรยากาศธรรมชาติ เพื่อเป็นที่พักผ่อนในช่วงหลังการจัดกิจกรรมการประชุม

สำนักบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย (University Hotel) เป็นสถานที่จัดประชุมในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยซึ่งนิยมในการจัดประชุมอยู่แล้ว

สถานที่จัดประชุมอื่น ๆ (Other Venue) ได้แก่ สถานที่จัดประชุมในสวนพฤกษศาสตร์ เช่น สวนราชพฤกษ์ สวนทิวชล เนื่องจากเป็นการ

ได้พักผ่อนไปด้วย จึงเป็นที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันหรือสถานที่จัดประชุมในอาคารโบราณ สถานที่ต่าง ๆ (Historic Building) สามารถนำมาปรับใช้เป็นสถานที่จัดประชุมได้อีกด้วย

2. การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม จะหมายถึง ระบบการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ระยะการเดินทางจากที่พักถึงศูนย์ประชุม จากศูนย์ประชุมไปยังร้านอาหาร การซื้อของ สถานที่พักผ่อน ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ด้านการคมนาคม จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่ามีความพร้อมในฐานะที่เป็นเมืองหลวงแห่งที่สองของไทย ด้านการเดินทางทางอากาศมีสนามบินที่สามารถรองรับการเดินทางได้ถึง 400 เที่ยวบินจาก 52 ประเทศทั่วโลก รวมถึงเที่ยวบินจำนวนมากจากเมืองต่าง ๆ และมีพื้นที่ตั้งของสนามบินห่างจากใจกลางเมืองเพียง 4 กิโลเมตร ซึ่งสะดวกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางต่อภายในจังหวัด

สำหรับการเดินทางภายในจังหวัดสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทาง และมีบริการรถแท็กซี่ ที่สะดวกระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางสูงและสามารถกระจายนักท่องเที่ยวจากเชียงใหม่สู่จังหวัดใกล้เคียงโดยใช้ระบบขนส่งสาธารณะประจำในการเดินทาง และในตัวเมืองเชียงใหม่เอง ก็จะต้องพัฒนารถโดยสารสาธารณะ ปรับปรุงเส้นทางเดินรถ ปรับปรุงระบบตั๋วโดยสารโดยใช้แอปพลิเคชัน WeChat เป็นตัวเชื่อมซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่นักท่องเที่ยวนิยม รวมทั้งเพื่อเพิ่มความสะดวกและสะดวกสบายสำหรับการเดินทางให้มากที่สุด

3. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม (หน่วยงานสนับสนุนการจัดประชุมและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า

ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัด เพื่อกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนเมือง เชียงใหม่ให้เป็น MICE CITY โดยครอบคลุม ภาครัฐ และภาคเอกชนในปี 2555 และในปี 2556 โดยความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ทำการ ประชุมเชียงใหม่ไมซ์ซัมมิต (Chiang Mai MICE Summit) เพื่อ ได้วางแผนพัฒนาจังหวัดในด้าน ต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้างสนามบิน แห่งใหม่ โครงการเมืองใหม่และเมืองแฝด หรือ การปรับปรุงแก้ไขผังเมือง การจัดการระบบโล จิสติกส์ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา ซึ่ง เมื่อการดำเนินการต่าง ๆ เหล่านี้แล้วเสร็จตาม กำหนดที่ตั้งไว้ในปี 2560 จะทำให้เชียงใหม่ กลายเป็นเมืองใหญ่ที่มีความพร้อมทัดเทียมกับ เมืองใหญ่ในระดับนานาชาติ

4. การสนับสนุนของรัฐ จังหวัด เชียงใหม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการ เชียงใหม่ไมซ์ซิตี้ ภายใต้แผนพัฒนาจังหวัด จำนวน 5,253,200 บาท ในการขับเคลื่อน ธุรกิจไมซ์ของจังหวัดเชียงใหม่เกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปธรรม และมีการบูรณาการร่วมกับ ภาคส่วนต่าง ๆ มากขึ้น จึงได้มีประกาศแต่งตั้ง คณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของ จังหวัดเชียงใหม่ โดยวางแผนพัฒนาจังหวัด ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการรองรับ อุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งเมื่อการดำเนินการต่าง ๆ เหล่านี้แล้วเสร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้ในปี 2560 จะทำให้เชียงใหม่กลายเป็นเมืองใหญ่ที่มีความ พร้อมทัดเทียมกับเมืองใหญ่ในระดับนานาชาติ การดำเนินงานตามแผนแม่บทพัฒนาเชียงใหม่ ให้เป็นจุดหมายปลายทางแห่งไมซ์-นครแห่ง ชีวิตและความมั่งคั่ง

5. กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการ ประชุม เชียงใหม่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มี ความหลากหลายทางด้านศิลปวัฒนธรรมที่มี

เอกลักษณ์ และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ที่สวยงาม บริสุทธิ์ และมี คุณภาพ พื้นที่โครงการพระราชดำริและแหล่ง ท่องเที่ยวทหารโดยเฉพาะโครงการที่มีความ พร้อมรองรับการท่องเที่ยวเชิงดูงาน (experiential) ด้านสาธารณสุขและบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย ซึ่งปัจจุบันเชียงใหม่มีความพร้อมทั้งด้าน เทคโนโลยี และบุคลากร และสามารถพัฒนา ไปสู่การเป็นศูนย์กลางการรักษายาบาล (Medical/Health Hub) ของภูมิภาค เช่นเดียวกับที่เชียงใหม่มีมหาวิทยาลัยและสถาบันการ ศึกษาหลักสูตรนานาชาติหลายแห่ง พร้อมทั้งจะ รองรับการเป็นศูนย์กลางการศึกษา (Education Hub) ในด้านการบริการ เชียงใหม่มีศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรม รีสอร์ท ที่ได้มาตรฐาน ตลอดจน แหล่งเรียนรู้ทางสังคม วัฒนธรรม และมี แหล่งผลิตหัตถกรรมที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ เช่น ผ้าไหม ผ้าฝ้าย เครื่องเงิน เครื่องเงิน ไม้แกะสลัก เซรามิกซ์ ที่จะ เป็น แหล่งช้อปปิ้งที่ช่วยกระจายรายได้สู่ชุมชน

6. ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียง ของเมืองเชียงใหม่มีศักยภาพสูงมาก เนื่องจาก มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้ง แหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตและวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลป วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ประกอบกับบุคลิก อันอ่อนโยน และน้ำใจของคนเชียงใหม่ อีกทั้ง เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 2 ในปี 2010 และอันดับที่ 10 ในปี 2013 เป็นต้น

7. บุคลากรด้านไมซ์ เชียงใหม่ยังมี ขาดการพัฒนาบุคลากรด้านไมซ์ ที่มีความเป็น มืออาชีพสูงและมีทักษะในการให้บริการที่มี คุณภาพ สามารถให้บริการครอบคลุมและช่วย เหลือในการวางแผนให้กับนักท่องเที่ยว (Indian Express Newspapers, 2001) และมีคุณสมบัติ ด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจ

ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ (วิโรจน์ ระจิตดำรงค์, 2554) พร้อมกับการกระตุ้นการพัฒนาบุคลากรไมซ์/สร้างหลักสูตรการเรียนด้านไมซ์ (Nguyen, 2012)

8. ความมั่นคงปลอดภัย พบว่า มีการนำมาตรฐาน MICE Security Management Standard (MSMS) หรือ TISI 22300 ที่มุ่งเน้นให้บริการจัดงาน ผู้จัดงาน และผู้ให้บริการอื่นๆ จัดทำนโยบายความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ 2556) พร้อมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม ความเสี่ยง และอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย (ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, 2553) องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัย 6 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัย การวางแผนการนำไปปฏิบัติและการดำเนินการ การตรวจสอบและการปฏิบัติการแก้ไข การทบทวนการจัดการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่สู่การเป็นเมืองไมซ์ที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ด้วยศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ มีความโดดเด่น เป็นจุดดึงดูด และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อรองรับธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ตามตัวชี้วัด 5 ประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้เข้าร่วมประชุมในช่วงที่มีการจัดการประชุมสัมมนาต่าง ๆ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงที่มีการจัดการประชุมสัมมนาต่าง ๆ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน โดยรวมพบว่าข้อมูล

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามหน่วยงานผู้เข้าร่วมประชุม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ กลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ หน่วยงานบริษัทเอกชน ระดับความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อรองรับธุรกิจการจัดการประชุมหรือไมซ์ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมพบว่า

1. การพัฒนาด้านความพร้อมจังหวัดเชียงใหม่มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$)
2. การพัฒนาด้านสถานที่จัดการประชุมมีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)
3. การพัฒนาด้านสถานที่พักมีความจำเป็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.03$)
4. การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมีความจำเป็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$)
5. การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรที่สนับสนุนธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงใหม่มีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62$) นอกจากนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หากต้องการพัฒนาจังหวัด เชียงใหม่ให้มีศักยภาพสำหรับการจัดประชุมและนิทรรศการภายในประเทศยิ่งขึ้น จะต้องเน้นการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การสร้างจุดขายหรือสิ่งดึงดูดใจ เช่น การใช้วัฒนธรรมท้องถิ่นหรือประเพณีสงกรานต์ เป็นจุดขายมากขึ้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้จังหวัดเชียงใหม่มีความน่าสนใจ เป็นต้น
2. การมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง
3. การพัฒนาบุคลากรทุกส่วนเพื่อรองรับธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์และนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ทั้งใน ด้านภาษาต่างประเทศ การ

ท่องเที่ยว และการพัฒนาทักษะด้านการจัดการประชุม โดยขอความร่วมมือจาก สถาบันการศึกษาในพื้นที่

4. การพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของคนในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความรู้ความเข้าใจต่อการบริการ การมีจิตสำนึก การเป็นเจ้าบ้านที่ดี การอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัยและการปลูกฝังจิตสำนึกร่วมกันในการพัฒนาจังหวัดให้สามารถสร้างความประทับใจ มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติมากยิ่งขึ้น

5. ความร่วมมือของทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับธุรกิจ การจัดประชุมหรือไมซ์ โดยเฉพาะความร่วมมือของหน่วยงานภายในจังหวัด ควรต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันทุกฝ่ายและร่วมงานกันด้วยความเข้าใจในธุรกิจอย่างแท้จริง ยอมสละเวลาและรับฟังความต้องการของผู้ที่มีส่วนในการรับผิดชอบหลัก คือผู้ประกอบการโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนธุรกิจบริการอื่น ๆ และผู้จัดงานธุรกิจไมซ์

6. การปรับปรุงพัฒนาสถานที่จัดงาน โดยเฉพาะสถานที่ที่จะใช้รองรับการจัดประชุมระดับชาติหรือ ระดับนานาชาติทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านโรงแรมที่พัก และการบริการอื่น ให้มีความพร้อมและมีมาตรฐานระดับสากล รวมถึงด้านเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มสำคัญที่มีผลต่ออุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลโดยตรงต่อการวางแผนจัดงานไมซ์ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือการจัดงานไมซ์แบบ Virtual Events หรือการจัดงานที่นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งผู้เข้าร่วม Virtual Events นั้นไม่มีความจำเป็นที่จะต้องอยู่ ณ สถานที่จัดงาน แต่สามารถสื่อสารและดำเนินการตามจุด

ประสงค์ของงานได้ตามปกติ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมสัมมนา (Virtual Meetings) หรืองานนิทรรศการแสดงสินค้า (Virtual Exhibitions) โดยเทคโนโลยีที่สำคัญประเภทต่าง ๆ ที่ได้ถูกนำมาใช้อย่าแพร่หลายในการจัด Virtual Meetings และ Virtual Exhibitions ยกตัวอย่างเช่น Video Conference, อีเมล, แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ, เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology), Podcast, Tele-conference รวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ

7. กำหนดให้มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเฉพาะด้านธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการภายในจังหวัด และให้ทุกภาคส่วนใช้เป็นแนวทางพัฒนาหรือให้ความร่วมมือ ตลอดจนนโยบายผลักดันหรือกลยุทธ์ในการให้สิทธิจัดการประชุมทั้งในระดับชาติและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

8. การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจภายในจังหวัด เชียงใหม่ให้มากขึ้น

อภิปรายผล

ศักยภาพและความพร้อมของเมืองในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในจังหวัดเชียงใหม่ตามตัวชี้วัดทั้ง 8 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพของสถานที่การจัดประชุม มีศักยภาพสูงในเขตภาคเหนือ ปัจจุบันมีสถานที่จัดการประชุมที่หลากหลายรูปแบบทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในตัวเมืองที่มีความพร้อมทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย รวมทั้งการเดินทาง ด้วยการเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือตอนบนที่สามารถเชื่อมโยงทางการค้าการท่องเที่ยว และการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีโอกาสที่จะส่งเสริมและ

พัฒนาธุรกิจการจัดการประชุมภายในประเทศ ให้มีศักยภาพได้และขยายตลาด MICE ไปใน อนาคตได้

2. การเข้าถึงสถานที่จัดการประชุม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉพาะการเดินทางทุกประเภท มีสนามบินนานาชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา

3. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการประชุม นอกจากโรงแรมขนาดใหญ่ของคนท้องถิ่นและสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ที่ประสานงานในเรื่อง การขยายตลาดธุรกิจการจัดประชุมแล้วยังมีแผนแม่บทการทำงานเพื่อพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นหนึ่งในศูนย์กลางการจัดการประชุมและนิทรรศการของประเทศและภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งมีหน่วยงานระดับจังหวัดที่เป็นหน่วยการตลาดของจังหวัด รับผิดชอบโดยตรง ส่วนการบริหารงานการประชุมที่มีอยู่แล้วทั้งระดับประเทศและนานาชาติที่โรงแรมต่าง ๆ จัดอยู่ มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ได้เพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมหรือ MICE สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อสามารถผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพและสามารถรองรับตลาดการประชุมภายในประเทศและนานาชาติมากขึ้น

4. การสนับสนุนของรัฐ ความพร้อมของจังหวัดเชียงใหม่และนโยบายของรัฐในการสนับสนุน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์จังหวัด มีการส่งเสริมตลาดการประชุมและนิทรรศการที่มีแผนงานที่ชัดเจน ที่จะทำให้เชียงใหม่กลายเป็นเมืองไมซ์ที่ดีที่มีศักยภาพของประเทศได้ตามเป้าหมาย และการวางแผนการพัฒนาที่วางไว้ได้อย่าง

ชัดเจน ส่งผลให้การพัฒนาในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนอนาคตรวมไปด้วยพร้อม ๆ กันด้วย

5. สถานที่การพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่มีความสนใจเป็นที่ดึงดูดของ นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการคมนาคมที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากจังหวัดเชียงใหม่สู่ต่างประเทศได้สะดวก อย่างไรก็ตามการเดินทางจากตัวเมืองไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่สะดวกมากนัก เนื่องจาก อยู่ห่างไกลตัวเมืองและต้องใช้เวลามากในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง

6. ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมืองเชียงใหม่ เนื่องจากมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีเอกลักษณ์ทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตและวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่ไม่สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ เป็นเมืองที่เป็นที่รู้จักและได้รับการยกย่องจากองค์กรและสื่อชั้นนำหลายประเภททั่วโลก

จากผลการศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Hankinson (อ้างถึงใน มนัส ชัยสวัสดิ์ และคณะ, 2552) ที่กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐาน หรือ Infrastructure มีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากมีท่าอากาศยานที่ผู้มาร่วมงานสามารถบินตรงมาได้ก็ยิ่งได้เปรียบ อีกทั้งภาพลักษณ์ของเมือง (city's brand image) มีส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้มีผู้สนใจมาเยือน เพื่อจะแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มพูนมากขึ้น และเพื่อทำให้การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจในเมืองนั้น ๆ บรรลุถึงศักยภาพที่มีอยู่ และแนวคิดของ รชพร จันทร์สว่าง (2546) ที่กล่าวว่า การจัดประชุมนานาชาติผู้จัดงานจะ

ต้องเลือกสถานที่จัดงานที่มีปัจจัยอำนวยความสะดวกและดึงดูดความสนใจของผู้เข้าประชุม ได้แก่ 1. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง 2. โรงแรมที่พัก 3. สถานที่จัดประชุม 4. ทักษะในการจัดประชุม 5. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เทวีวรรณ ปทุมพร (2548) ที่พบว่าปัจจัยความสำเร็จสำหรับธุรกิจการจัดประชุมโดยรวม ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคมนาคมขนส่ง จำนวนเที่ยวบิน ระบบฐานข้อมูลสำหรับผู้จัดกิจกรรม จุดขายและภาพลักษณ์ของจังหวัด ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน บุคลากรและแผนพัฒนาเฉพาะด้านธุรกิจการจัดประชุม

7. บุคลากรด้านไมซ์ เชียงใหม่ยังมีจุดอ่อนเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านไมซ์ ที่มีความเป็นมืออาชีพสูงและมีทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ระจิตดำรง (2554) ที่กล่าวถึงมีคุณสมบัติด้านการตอบสนองนักท่องเที่ยวด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ พร้อมกับมีการกระตุ้นการพัฒนาบุคลากรไมซ์และแนวคิดในการพัฒนาและสร้างหลักสูตรการเรียนด้านไมซ์ (Nguyen, 2012) แต่ทั้งนี้เองจังหวัดเชียงใหม่ยังได้จัดกิจกรรมอบรมสัมมนาเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมไมซ์แก่ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน และผู้ที่สนใจในอุตสาหกรรมไมซ์ ตลอดจนให้ความรู้กับนักเรียนนักศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมคนรุ่นใหม่ให้มีทักษะและความสนใจอุตสาหกรรมไมซ์มากขึ้น

8. ความมั่นคงปลอดภัย จังหวัดเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญโดยการนำมาตรฐาน MICE Security Management Standard (MSMS) หรือ TISI 22300 ที่มุ่งเน้นให้บริการจัดงาน ผู้จัดงาน และผู้ให้บริการอื่น ๆ จัดทำนโยบายความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ 2556) พร้อมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม ความเสี่ยง และอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย (ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, 2553) ให้ครอบคลุมทั้งในด้านด้านการรักษาความปลอดภัย การวางแผน การนำไปปฏิบัติและการดำเนินการ การตรวจสอบและการปฏิบัติการแก้ไข การทบทวนการจัดการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาจังหวัดให้มีศักยภาพรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์และธุรกิจการจัดประชุมภายในประเทศนั้น ยังมีจุดอ่อนอยู่หลายประการ ที่สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และหน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการเพื่อให้มีการพัฒนาสำหรับธุรกิจไมซ์ ดังนี้

1. ความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดฝ่ายและบุคลากรที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการทำงานที่เกี่ยวกับไมซ์ ในทุกหน่วยงานของภาครัฐและภาคีที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานททท. สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ หรือชมรมต่าง ๆ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่จะต้องศึกษาร่วมกันเพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพการรองรับตลาดการจัดประชุมและนิทรรศการภายในประเทศ

2. ด้านการวางแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และคณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์จังหวัด ควรจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ให้คนในจังหวัดเชียงใหม่ได้รู้จักและเข้าใจในธุรกิจไมซ์มากกว่านี้ รวมทั้งการให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนธุรกิจไมซ์ของจังหวัด

4. การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเฉพาะด้านสำหรับตลาดการจัดประชุมและนิทรรศการ ภายในประเทศ ซึ่งจะทำให้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผลการดำเนินงาน การ

กำหนดงบประมาณอย่างชัดเจน รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้อง

5. ต้องมีการพัฒนากำลังคนอย่างจริงจังในเรื่องของหลักสูตรการจัดการธุรกิจการจัดประชุมและ นิทรรศการในสถาบันอุดมศึกษาของจังหวัด ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับตลาดธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการภายใน ประเทศและมีมาตรฐานระดับสากล

6. ต้องมีการพัฒนาระบบการขนส่งในปัจจุบันให้มีการเชื่อมโยงติดต่อกันโดยเฉพาะตัวเมืองกับชุมชน และแหล่งท่องเที่ยว ทั้งการเพิ่มจำนวนรถโดยสาร การปรับปรุงสภาพของตัวรถให้พร้อมใช้งานได้ตลอดการ เดินทาง

เอกสารอ้างอิง

- คุชฎี ช่วยสุขและดลฤทัย โกวรรณะกุล. (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย. *วารสารบริการและการท่องเที่ยว*. 10(1). 15-23.
- เทวีวรรณ ปทุมพร. (2548). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการจัดประชุมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัลการแสดงสินค้านิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภูริวัจน์ เดชอุ่ม. (2553). การพัฒนากลยุทธ์การเสนอขอเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมนานาชาติของประเทศไทย. *E-TAT Tourism Journal*. (1), 1-12.
- มนัส ชัยสวัสดิ์, นารี วีรภัก, ชยานนท์ ภูเจริญ และวัชร ชำนินา. (2552). *ศึกษาความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดภูเก็ต*. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยสาขานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- รชพร จันทรสว่าง. (2546). *“ความเป็นมาของการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล” ในเอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัล หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช*, 54. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- วิโรจน์ ระจิตดำรง. (2554). *ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2557). *รายงานแผนแม่บทอุตสาหกรรม การจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ พ.ศ. 2555 – 2559*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2556). ขอนแก่น : ประตูลู่อินโดจีนและจีนตอนใต้. *MICE Journal*. (3),4-5.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2558). *บทสรุปผู้บริหารโครงการจัดทำหลักเกณฑ์ และแนวทางในการพัฒนาไมซ์ซิตี้*. กรุงเทพฯ: โลออนซิตี้.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2557). *Thailand's Mice Industry Report*. *MICE Review* 2015.
- อมรรัตน์ ชีโรภาส. (2554). *การศึกษาความฉลาดทางจริยธรรมและความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในองค์การของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. *อุบลราชธานี : สำนักวิจัยและพัฒนา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- Indian Express Newspapers. (2011). *The secret of Japan's MICE. Success*. Retrieved July 14,2013 from <http://travel.financialexpress.com/200801/edge04.shtml>.
- Malaysia Convention & Exhibition Bureau. (2012). *Presentation on Malaysia MICE Industry*. Retrieved July 20, 2013, from <http://goo.gl/jw2xD5>
- Nguyen, T.Q. (2012). *MICE Tourism in Vietnam*. Retrieved July 20, 2013, from <http://goo.gl/cFk4la>
- Xin, J., Thomas, B. & Weber, K. (2008). China's second-tier cities as exhibition destinations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 552-568.