

บทคัดย่อ

T'168053

ธุรกิจการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทยกำลังเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมชาวต่างชาติ ต่อการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมต่างชาติต่อการจัดการประชุมนานาชาติในประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมจำแนกตามสัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ และลักษณะงานที่ทำ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการประชุมต่อการส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้เข้าประชุมนานาชาติ ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2547 – เดือนกุมภาพันธ์ 2548 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งมีผู้ยินดีกรอกแบบสอบถามทั้งสิ้น 452 ชุด จากการประชุมทั้งสิ้น 17 การประชุม และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 328 ชุด 2) กลุ่มผู้จัดการประชุมนานาชาติ มีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 5 คน และ 3) กลุ่มผู้บริหารและผู้ส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ มีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 6 คน

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ด้วยสถิติ ร้อยละ t-test ,F-test และ LSD พบว่า มีผู้เข้าประชุมนานาชาติในประเทศไทย เดินทางมาจากทวีปเอเชียและโอเชียเนียสูงสุด คิดเป็น ร้อยละ 36.6 เป็นเพศหญิงร้อยละ 33.5 เพศชายร้อยละ 66.5 ประกอบอาชีพทางด้าน วิทยาศาสตร์และแพทย์เป็นจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 32 ปัจจัยที่มีผลสูงสุดต่อการตัดสินใจมาร่วมงานคือลักษณะของหัวข้อที่จัดประชุมน่าสนใจคิดเป็นร้อยละ 40.72 และโดยส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 71 เดินทางมาพร้อมเพื่อนร่วมงานร้อยละ 56.7 และพักอยู่ในประเทศไทยเฉลี่ยสูงสุดมากกว่า 4 วันคิดเป็นร้อยละ 97.9 มีระยะเวลาเข้าร่วมประชุมสูงสุด 6 วันคิดเป็นร้อยละ 17 หลังจากการประชุมนิยม ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 40.2 โดยส่วนใหญ่ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายคือบริษัทหรือหน่วยงานต้นสังกัด คิดเป็นร้อยละ 54.9 เมื่อพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมต่อการบริการต่างๆ พบว่า ผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ 4.23 ซึ่งให้คะแนนในระดับพอใจมาก โดยมีความ พึงพอใจเรื่องระเบียบข้อบังคับในพิธีศุลกากรสูงสุด ให้คะแนนเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่และการให้บริการในการตรวจคนเข้าเมือง ให้คะแนนเฉลี่ย 4.37 ส่วนความพอใจการบริการพาหนะจากสนามบินกับที่พัก กับประสบการณ์ของผู้จัดการประชุม นั้นผู้เข้าประชุมให้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 4.02 และ 4.05 คะแนนตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมในแต่ละทวีป พบว่า ในด้านเงื่อนไขการลงทะเบียน ผู้เข้าประชุมทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปยุโรป เอเชียและโอเชียเนีย ในด้าน

T 168053

ความสะดวกสบายและยืดหยุ่นในพิธีการศุลกากร ทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย ทวีปยุโรป และแอฟริกา ในด้านความเอาใจใส่และการให้บริการพิธีการศุลกากร ทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และแอฟริกา ในด้านการต้อนรับของโรงแรมที่พัก ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปยุโรป และเอเชียและโอเชียเนีย ด้านห้องประชุมและสถานที่จัดประชุม ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และยุโรป ด้านห้องอาหารของสถานที่จัดประชุม ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และยุโรป ด้านประสบการณ์ของผู้จัดประชุม ทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย อเมริกาและยุโรป ด้านความพอใจโดยรวมทวีปแอฟริกา มีความพึงพอใจมากกว่า ทวีปเอเชียและโอเชียเนีย และยุโรป เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ในด้านความรวดเร็วในการตรวจคนเข้าเมือง ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้าประชุมอายุระหว่าง 36-50 ปี และ ต่ำกว่า 35 ปี ในด้านความเอาใจใส่และการให้บริการ การตรวจคนเข้าเมือง อายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุระหว่าง 36-50 ปี ด้านความสะดวกสบายและความยืดหยุ่นในพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ต่ำกว่า 35 ปี และอายุ 36-50 ปี ด้านความเอาใจใส่และการให้บริการพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี ด้านระเบียบ ข้อบังคับในพิธีการศุลกากร ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้าประชุมอายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุ 36-50 ปี ด้านห้องอาหารของสถานที่จัดประชุม ผู้เข้าประชุมอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะงานที่ทำ พบว่า ในด้านการต้อนรับของโรงแรมที่พักผู้เข้าประชุมที่มีลักษณะงานอื่นๆมีความพึงพอใจมากกว่า ลักษณะงานวิชาชีพ พนักงาน และอนุรักษ์

นอกจากนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการประชุมนานาชาติ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมพบว่า ทุกหน่วยงานและองค์กรเห็นตรงกันว่า มีนโยบายที่จะรองรับการจัดการประชุมนานาชาติเพราะเห็นความสำคัญในด้านของการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศและผลประโยชน์หลายด้านที่ประเทศไทยจะได้รับ เช่น รายได้จากผู้เข้าประชุม การยอมรับในระดับสากล วิธีประมวลงานหรือการเสนอตัวเพื่อให้ประเทศไทยได้เป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสำหรับผู้วางแผนการประชุมในหน่วยงานรัฐบาลหรือองค์กร อุตสาหกรรม การส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาตินั้นเป็นเรื่องที่ต้องร่วมมือกันในหลายๆ หน่วยงาน เพราะการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ นั้น การประชุมจะมีบทบาทสำคัญในการแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนข้อมูล ความรู้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ดังนั้นการส่งเสริมการประชุมมิใช่จะได้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวแต่ยังประโยชน์เสริมในด้านของความรู้ที่คนไทยจะได้เรียนรู้โดยมิต้องเดินทางออกนอกประเทศอีกด้วย สรุปการวิจัยนี้จึงพบว่าโดยส่วนใหญ่

T'168053

ผู้เข้าประชุมชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการบริการต่างๆ ของประเทศและองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจในการส่งเสริมการประชุมในประเทศไทยเพื่อเป็นการนำรายได้และประโยชน์อื่นๆ เข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่ง

Abstract

T 168053

Due to the growing of MICE business in Thailand consistently, the researcher is interested to study the topic of the satisfaction of the foreign participant toward the international meeting in Thailand. The objectives were

- 1) To survey the satisfaction of the foreign participants.
- 2) To compare the satisfaction of the foreign participants separated by nationality, sex, occupation, and type of work in each continent.
- 3) To study the opinion of the meeting organizer toward the promotion of the international meeting in Thailand.
- 4) To study the opinion of the organization-related to the international meeting in Thailand.

To support the facts and figures to the organization-related, the researcher divided the population into 3 groups as follows:

1. The foreign participants whom were collected the data between June 2004 to February 2005 by using the accidental sampling. There were 452 participants from 17 meetings that were willing to fill in the questionnaires. There are 328 completed questionnaires were used to analyze the data.

2. 5 meeting organizers, and

3. 6 executives of the related organization were selected in this study

Analyzing the data by t-test, F-test, and LSD. In terms of the country of origin, the respondent from Asia-Oceania was ranking number one (36.6%), 33.5 % of them were female and 66.5 % were male. In terms of occupation, 32 % work as a scientist and medical professional. The topic of the meeting is the most important factor toward the decision-making of the participant 40.72 %. Part of the travel-related characteristics, 71% were reported this was the first time they visited Thailand. 56.7 % of them traveled with their colleagues. 97.9 % of them stay in Thailand more than 4 days. Measured by length of meeting, they attended the meeting at least 6 days (17 %). 65.2 % of the meeting organizers organize the social and cultural activities. But 48.2 % of the participants have planned their own activities. 40.2 % of them prefer to the cultural tour program. In terms of payment, 54.9%

T 168053

of them were paid by their organization. In terms of expense, the participants spent about \$ 1,900 per a meeting excluded the airfare. The participants spent money in merchandise and souvenir about \$ 352 per a meeting. The average of the satisfaction of the participants toward the meeting was 4.23 from 5. The participants is mostly satisfied in the flow of customs duty (4.40), second is the service at the customs duty (4.37). The transportation and hotel accommodation, and the professionalism of the meeting organizer got the lowest score- 4.02 and 4.05 respectively.

In terms of registration, the satisfaction of the participant from Africa was higher than Europe and Asia-Oceania. In terms of the flow of customs duty, the satisfaction of the participant from America was higher than Europe, Africa, and Asia-Oceania. In terms of the quality of the customs duty, the satisfaction of the participant from America was higher than Asia-Oceania and Africa. In terms of hotel accommodation, the satisfaction of the participant from Africa was higher than Europe and Asia-Oceania. In terms of meeting venues, the satisfaction of the participant from Africa was higher than Asia-Oceania and Europe. In terms of catering in the meeting venues, the satisfaction of the participant from Africa was higher than Asia-Oceania and Europe. In terms of the professionalism of the meeting planner, the satisfaction of the participant from Africa was higher than Asia-Oceania, American, and Europe. Total of satisfaction level showed that the participant from Africa was higher than Asia-Oceania and Europe. The rate of satisfaction in terms of age, the result showed that the respondent age 51 and more was more satisfied with the convenient, flow, service, rule and regulation of the customs duty than age 36-50 and age below 35. Measured by the service of visa and travel document desk, the respondent age 51 and more was more satisfied with the quickness and service than age 36-50 and age below 35. The respondent age 51 and more was more satisfied with the catering at the meeting venues than age 36-50 and age below 35. Measured by the occupation, the respondent works apart from the vocation, officer, and conservatism were satisfied with the service at the hotel accommodation.

The analysis of the meeting planner's interview and the executives of the organizer-related in Thailand shows all organizations agree that there should have a policy in organizing the international meeting in Thailand because the international meeting create a

T168053

reputation and benefit to Thailand such as the revenue, praise, etc. To win a bid in hosting the international meeting requires a cooperation from several organization-related. Due to the growing of the knowledge management, the meeting plays such an important role in exchanges the information and transforms the information from one place to the others. International meeting does not provide only the economic benefit, but also provide the new knowledge to the Thais.

Conclusion, most of the respondents were highly satisfied with the service from the organization-related. Several organizations are interested in promote the international meeting in Thailand in order to generate the revenue and other benefits to the country.