

ปัจจัยการบริหารจัดการสถานที่จัดประชุมและงานแสดงสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา: ศูนย์ประชุมเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Management Factors of Meeting and Exhibition Venues Influencing User Satisfaction:
A Case Study of His Majesty the King's 7th Cycle Birthday Anniversary Convention
Centre, Prince of Songkla University, Trang Campus

อุมพร ทองหุ่ย/ดร. นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ครรชิต เชื้อขำ
Umaporn Tonghyu/ Dr. Nipat Powijit and Asst. Prof. Dr. Khanchit Chuarkham
อีเมล: umaporn.to@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการสถานที่จัดประชุมและงานแสดงสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจโดยรวม และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าว กรณีศึกษา: ศูนย์ประชุมเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ซึ่งเป็นสถานที่จัดงานขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดตรังและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย Thailand MICE Venue Standard (TMVS) การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้เช่าสถานที่ ผู้ดำเนินการจัดงาน และผู้เข้าร่วมงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยกรอบแนวคิดครอบคลุมปัจจัยการบริหารจัดการ 7 ด้านตามมาตรฐาน TMVS ได้แก่ ด้านกายภาพภายใน ด้านกายภาพภายนอก ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี ด้านบริการ และด้านการจัดการอย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการทั้ง 7 ด้าน โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.500) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านกายภาพภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.530) ขณะที่ด้านกายภาพภายนอกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.549) แม้ทั้งสองด้านยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.559) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 60.6 (Adjusted R^2 = 0.606) โดยมีเพียง 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านบริการ ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุด (β = 0.364, p < .01) รองลงมาคือด้านความปลอดภัย (β = 0.135, p < .05) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและยกระดับระบบความปลอดภัยเป็นลำดับแรก พร้อมทั้งเร่งพัฒนาด้านกายภาพภายนอกและระบบเทคโนโลยีเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองมาตรฐาน TMVS และยกระดับศูนย์ประชุมฯ สู่การเป็นต้นแบบสถานที่จัดงานไม่ซ้คุณภาพในเมืองรองของภาคใต้

คำสำคัญ : ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ มาตรฐานTMVS สถานที่จัดประชุมและงานแสดงสินค้า
ศูนย์ประชุมเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ปัจจัยการบริหารจัดการ

Abstract

This study examined the management factors of a meeting and exhibition venue influencing user satisfaction, with specific focus on the His Majesty the King's 7th Cycle Birthday Anniversary Convention Centre, Prince of Songkla University, Trang Campus — the largest event venue in Trang Province and one that has not yet received Thailand MICE Venue Standard (TMVS) certification. Three objectives guided the investigation: to assess user perceptions of venue management factors across seven TMVS dimensions; to evaluate overall satisfaction levels; and to analyze the influence of each management factor on overall satisfaction. A quantitative research design was employed. Data were collected via structured questionnaire from 400 purposively sampled service users, comprising venue renters, event organizers, and event attendees. Descriptive statistics and multiple regression analysis were used to analyze the data. The seven independent variables reflected the TMVS framework: internal physical environment, external physical environment, cleanliness, safety and security, technology, service quality, and sustainability management.

Findings revealed that respondents rated all seven management dimensions and overall satisfaction at the highest level. In aggregate, the mean perception score was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.500). Disaggregated by dimension, the internal physical environment received the highest mean score ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.530), while the external physical environment received the lowest mean score ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.549), though both remained at the highest level. Overall satisfaction was likewise at the highest level ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.559). Multiple regression analysis demonstrated that the seven factors collectively explained 60.6% of the variance in overall satisfaction (Adjusted R^2 = 0.606). Only two factors exerted statistically significant influence: service quality emerged as the strongest predictor (β = 0.364, p < .01), followed by safety and security (β = 0.135, p < .05). These results suggest that staff service competency and safety infrastructure are the primary determinants of user satisfaction in a university-based MICE venue context. Venue administrators are advised to prioritize personnel development and safety system enhancement, while concurrently improving external aesthetics and technological infrastructure, as strategic steps toward achieving TMVS certification and positioning the center as a model MICE venue for secondary cities in Southern Thailand.

Keyword : user satisfaction, Thailand MICE Venue Standard (TMVS), meeting and exhibition venue, His Majesty the King's 7th Cycle Birthday Anniversary Convention Centre - Prince of Songkla University Trang Campus, venue management factors

