

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่ใช้บริการจัดกิจกรรมทางการตลาดของบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด จำนวน 30 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ตำแหน่งในองค์กร เป็นผู้จัดการฝ่ายการตลาด ประเภทของลูกค้าธุรกิจมากที่สุดคือ บริษัทผู้ผลิตเครื่องอุปโภคบริโภค โดยมีเหตุผลที่เลือกใช้ บริการ บริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัดมากที่สุดคือ ผลงานที่ผ่านมา และทราบแหล่งข้อมูลของ บริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัดมากที่สุดคือ การบอกต่อจากผู้เคยใช้บริการ

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน และการ

จัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน เท่ากัน รองลงมา การจัดเตรียมกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ร่วมงาน ได้ร่วมสนุก และ การจัดการแสดงโชว์ต่าง ๆ การจัดหาและจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมา มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่ง ตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน

**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการ ที่มีให้ และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ใน ระดับมาก คือ มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้า หรือบริการของบริษัท ที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ รองลงมา มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมี รายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ รองลงมา พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่ สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานมีกิจกรรมร่ายท สุภาพ และอธยาศัยที่ดี พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ใน ระดับมาก คือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ และมีบริการหลาย รูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ เท่ากัน รองลงมา มีการประเมินผลการ จัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และในกระบวนการ ทำงาน ได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ

แรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมา มาตรฐาน และ คุณภาพการจัดงาน และรูปแบบเทคนิค การวางแผนในการจัดงาน

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทที่ดี ทำดี แรงดี ออกแกในเซอร์ จำกัดจำแนกตามเพศ งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด และประเภทบริการที่ใช้**

**3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทที่ดี ทำดี แรงดี ออกแกในเซอร์ จำกัดจำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รองลงมา การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน และการจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน เท่ากัน และการจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก และ จัดทำ Presentation ในการเปิดตัว

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน และการจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน เท่ากัน รองลงมา การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ และการจัดการแสดงโชว์ต่างๆ เท่ากัน และการสรุป/ตามเก็บข่าวสารเมื่อเสร็จงาน และการจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมา มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน เท่ากัน และงบประมาณการจัดงาน

**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมา มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมา ช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น และมีส่วนลด

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย รองลงมาพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ รองลงมาพนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ทีมงาน ฯลฯ รองลงมา มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ รองลงมา มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และมีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน และในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน

รองลงมาความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน และรูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมา มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจออแกไนเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ เท่ากัน และรูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน

### 3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทที่ดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัดจำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาดต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน รองลงมา การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน และการจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รองลงมา การจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก การจัดการแสดงโชว์ต่างๆ และการวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ คัทเอ๊าท์ ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาร่วมงาน การจัดหาและจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน และจัดทำ Presentation ในการเปิดตัว เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาดต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมา มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน รองลงมา ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร และงบประมาณการจัดงาน

**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาดต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ และ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือสามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ และมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐาน และน่าเชื่อถือ รองลงมา มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น รองลงมา มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เท่ากัน และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ รองลงมา พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ รองลงมา พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม และพนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และมีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน รองลงมา มีบริการหลาย

รูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ และในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ รongลงมา ในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้ และมีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน รongลงมา ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจอแกในเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รongลงมา มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน และรูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน

**3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทคิดดี ทำดี แรงดี อแกในเซอร์ จำกัด จำแนกตามบริการที่ใช้**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และ การจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ และการจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน เท่ากัน รongลงมาคือ การจัดหาการแสดงโชว์ต่างๆ และการจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รongลงมาคือ จัดทำการนำเสนอ (Presentation) ในการเปิดตัว และการจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิค (Graphic Design) และความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ใน

ระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รองลงมาคือ การจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก การออกแบบจัดทำโครงสร้างติดตั้งบูท การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน จัดทำกรณำเสนอ (Presentation) ในการเปิดตัว การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน เท่ากัน และการสรุป/ตามเก็บข่าวสารเมื่อเสร็จงาน ใช้บริการด้านการจัดเอฟเฟคต่างๆ เช่น พลุ เลเซอร์ ลูกโป่ง บอลลูน ถ่ายบันทึกเทป/วิดีโอ/บันทึกเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รองลงมาคือ การจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก การจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน เท่ากัน และการจัดหาการแสดงโชว์ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและ วิดีโอ (Multimedia) และ ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดหาและจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน การจัดหาและจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน เท่ากัน และการจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน ถ่ายบันทึกเทป/วิดีโอ/บันทึกเสียง

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และการจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน รองลงมาคือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร และงบประมาณการจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร เท่ากัน รองลงมาคือ งบประมาณการจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และ ความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมา มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมา มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและวิดีโอ (Multimedia) และ ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร รองลงมาคือ มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน และงบประมาณการจัดงาน

**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และการจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอ สินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และ ความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน และมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและ วิดีโอ (Multimedia) และ ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ใน

ระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อได้ทาง E-mail รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์ มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และ การจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง รองลงมาคือมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือมีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และ ความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือมีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น เท่ากัน รองลงมา คือมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น รองลงมาคือ ช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เท่ากัน และมีส่วนลด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและ วีดีโอ (Multimedia) และ ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ใน

ระดับมาก คือช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น รองลงมา มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และ การจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม เท่ากัน และพนักงานมีกิจกรรมยามว่าง สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีกิจกรรมยามว่าง สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และ ความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ และพนักงานมีกิจกรรมยามว่าง สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและ วิดีโอ (Multimedia) ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความ

ข้อสุดท้าย นำเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน รองลงมาคือความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานมีความเชื่อถือวางใจได้ และพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และการจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ รองลงมาคือ มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และมีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้ รองลงมาคือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ และในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในองค์กรอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน รองลงมาคือ ในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ เท่ากัน และมีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้ รองลงมาคือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ เท่ากัน และมีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ สื่อรวมของเสียง กราฟฟิกและ วีดีโอ (Multimedia) ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน รองลงมาคือ มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ มีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน เท่ากัน และมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และการจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) Show มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมาคือ มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน และการแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ รูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมาคือ การจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจออกแกลในเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ การแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การออกแบบกราฟฟิก (Graphic Design) และความคิดสร้างสรรค์ผลงาน (Creativity) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมาคือ รูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน เท่ากัน และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจออกแกลในเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ การโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relation) และการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน รองลงมาคือ มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน และรูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ (Multimedia) ระบบแสง สี เสียง (Light & Sound) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการ

สร้างสรรค์งาน มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน เท่ากัน รองลงมาคือ รูปแบบเทคนิคการวางแผน ในการจัดงาน และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจอแกไนเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทคิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ซึ่งประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออแกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเลือกใช้ธุรกิจบริการจัดงานของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน และการจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวัลย์ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออแกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงาน วิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวัลย์ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออแกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืองบประมาณการจัดงานขององค์กรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทอแกลในเซอร์

**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่สามารถติดต่อได้ทาง E-mail ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวาลัย (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างอแกลในเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้า หรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวาลัย (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างอแกลในเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริษัททอแกลในเซอร์มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวาลัย (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างอแกลในเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บุคลากรของแกลในเซอร์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ และมีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริณญา ศรีวาลัย (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างอแกลในเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่

ในระดับมากลำดับแรก คือ ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผล การศึกษาของ วริณญา ศรีวาลัย (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออกแบบเซอร์ใน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น

ทั้งนี้จากผลการศึกษาที่ส่วนใหญ่จะไม่สอดคล้องกันเนื่องจากยังไม่มีผู้ใดที่ศึกษา เกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรง และจะเห็นได้ว่าในสิ่งที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดบริษัท กิดดี ทำดี แรง ดี ออกแเในเซอร์ จำกัด ทำได้ดีในส่วนนี้

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ บริษัท กิดดี ทำดี แรงดี ออกแเในเซอร์ จำกัด น้อยกว่าด้านอื่นคือชื่อเสียง และความหลากหลายของประเภทบริการ และแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข้อมูลบริษัทน้อยกว่าด้านคือพนักงานของบริษัท และนิตยสาร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน ระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ การออกแบบ ผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์ อาทิ สปอตวิทยุ สื่อประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ การประสานงานและเชิญ ดารา/นักร้อง/นักแสดง/ผู้มีชื่อเสียงมาร่วมเปิดงาน การจัดหาและจัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับ ผู้ร่วมงาน

เมื่อจำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ กิจกรรมคัดเลือกจัดหา พิธีกร นักแสดง ผู้นำเสนอสินค้า (Modeling) มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุดในเรื่อง การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน จัดทำ Presentation ในการเปิดตัว และ การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน ในขณะที่กลุ่ม ผู้ใช้บริการอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนั้นยังพบว่ายังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเกือบทุกปัจจัยย่อยโดยเฉพาะในด้านการออกแบบผลิต สื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ สปอตวิทยุ สื่อประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ มากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ งบประมาณการ จัดงาน



**ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับระดับปานกลางในเรื่อง ที่จอตรงกว้างขวางสะดวก เมื่อจำแนกตามเพศ และงบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาด และกิจกรรมที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องที่จอตรงกว้างขวางสะดวกเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรื่อง มีของแถม เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และเมื่อจำแนกตามกิจกรรมที่ใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่อง มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และการมีของแถม เช่นกัน นอกจากนี้ยังระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยเกือบทุกปัจจัยย่อย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามงบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่งบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาดต่ำกว่า 200,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ ในขณะที่ผู้ที่ใช้งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด 200,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่อง มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และเมื่อจำแนกตามเพศ ตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาดและกิจกรรมที่ใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้ยังระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยเกือบทุกปัจจัยย่อย

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยคววจริง อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำและผลิตรายการ เป็นต้น และเมื่อจำแนกตามงบประมาณใน

การส่งเสริมการตลาด และกิจกรรมที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่องนี้เช่นกัน

นอกจากนั้นยังพบว่ายังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเกือบทุกปัจจัยย่อยโดยเฉพาะในด้านการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ความสะดวก อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำและผลิตรายการ เป็นต้น

สำหรับความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศ งบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาด และบริการที่ใช้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกในแต่ละด้านดังแสดงในตารางที่ 39 – 41

ตารางที่ 39 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การจัดหาพิธิกรดำเนินรายการ (4.38:มาก)	การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน และการจัดตกแต่งบุท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงานเท่ากัน (4.07:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร (4.31:มาก)	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน เท่ากัน (4.07:มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน (4.81:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.50:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เท่ากัน (4.06:มาก)	มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง (3.64:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใ้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย (4.56:มากที่สุด)	คือพนักงาน มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ (4.43:มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ (4.31:มาก)	มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ (4.14:มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน (4.19:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน (4.21:มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ  
สูงสุดลำดับแรกจำแนกตามเพศส่วนใหญ่แตกต่างกันในทุกด้าน

ตารางที่ 40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก  
จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	
	ต่ำกว่า 200,000 บาท	200,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การจัดดำเนินรายการกิจกรรม ตลอดงาน (4.39:มาก)	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ (4.33:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ ตามความต้องการขององค์กร (4.39:มาก)	มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตาม งวดราคาแต่ละงาน (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.78:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.50:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือ บริการของบริษัทที่ได้มาตรฐาน และน่าเชื่อถือ (4.00:มาก)	ช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ใน สื่อ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาต์ เป็นต้น (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ (4.50:มากที่สุด)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ (4.42:มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีการประเมินผลการจัดงานและ สรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น และ มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัด งานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน (4.17:มาก)	มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้ เลือกตามความพอใจ และ งบประมาณ (4.25:มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน (4.06:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ในการ สร้างสรรค์งาน (4.42:มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ  
สูงสุดลำดับแรกจำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่แตกต่างกันเกือบทุกด้าน  
ยกเว้นด้านปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามบริการที่ใช้

	บริการที่ใช้				
	events marketing & Road show	modeling	graphic design & Creativity	advertising & PR & Strategic Planning	Multimedia & Light & sound
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ และการจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน เท่ากัน (4.38:มาก)	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ (4.75:มากที่สุด)	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ (4.36:มาก)	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ (4.27:มาก)	การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ (4.63:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน (4.29:มาก)	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร เท่ากัน (4.25:มาก)	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร (4.09:มาก)	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร (4.00:มาก)	ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร (4.25:มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.71:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้ เท่ากัน (4.88:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.64:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.64:มากที่สุด)	สามารถติดต่อได้ทาง E-mail (4.67:มากที่สุด)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	บริการที่ใช้				
	events marketing & Road show	modeling	graphic design & Creativity	advertising & PR & Strategic Planning	Multimedia & Light & sound
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัด งานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง  (3.95:มาก)	มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัด งานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง  (4.00:มาก)	มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัด งานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และ ช่วยลูกค้าในการ ประชาสัมพันธ์ในสื่อ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น เท่ากัน (3.82:มาก)	ช่วยลูกค้าในการ ประชาสัมพันธ์ในสื่อ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น  (3.93:มาก)	ช่วยลูกค้าในการ ประชาสัมพันธ์ในสื่อ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น  (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้  (4.48:มาก)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และ อหิชาสัยที่ดี พนักงานให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และ เข้าใจง่าย พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ เท่ากัน  (4.38:มาก)	พนักงานให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และ เข้าใจง่าย  (4.55:มากที่สุด)	พนักงานให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และ เข้าใจง่าย  (4.47:มาก)	พนักงานให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพ และ เข้าใจง่าย พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน  (4.50:มากที่สุด)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	บริการที่ใช้				
	events marketing & Road show	modeling	graphic design & Creativity	advertising & PR & Strategic Planning	Multimedia & Light & sound
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ (4.10:มาก)	มีบริการหลายรูปแบบให้ ลูกค้าได้ (4.25:มาก)	มีขั้นตอนการนำเสนอ ผลงานให้องค์กรอย่างเป็น ระบบมีมาตรฐาน มีการ ประเมินผลการจัดงานและ สรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ องค์กร เมื่อดำเนินการจัด งานเสร็จสิ้น มีความพร้อม ในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้ง อุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน (4.09:มาก)	ในกระบวนการทำงานได้ ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไป ตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรง ตามที่เสนอแผนงานกับ องค์กรไว้ (4.33:มาก)	ในกระบวนการทำงานได้ ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไป ตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรง ตามที่เสนอแผนงานกับ องค์กรไว้ มีความพร้อมใน ด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้ง อุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ เท่ากัน (4.13:มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความแตกต่างแปลกใหม่ใน การสร้างสรรค้งาน (4.19:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ใน การสร้างสรรค้งาน (4.38:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ใน การสร้างสรรค้งาน (4.09:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ใน การสร้างสรรค้งาน (4.33:มาก)	ความแตกต่างแปลกใหม่ใน การสร้างสรรค้งาน มาตรฐานและคุณภาพการจัด งาน เท่ากัน (4.13:มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สูงสุดลำดับแรกจำแนกตามบริการที่ใช้ ส่วนใหญ่แตกต่างกันเกือบทุกด้านยกเว้นด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 42 สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก	สถานที่จัดจำหน่าย	3.00	ปานกลาง
มีของแถม	การส่งเสริมการตลาด	3.30	ปานกลาง
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.40	ปานกลาง
มีส่วนลด	การส่งเสริมการตลาด	3.60	มาก
การออกแบบผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์ อาทิ สปอตทีวี ผลิตภัณฑ์ทางโทรทัศน์	ผลิตภัณฑ์	3.63	มาก
การประสานงานและเชิญดารานักร้อง/นักแสดง/ผู้มีชื่อเสียงมาร่วมเปิดงาน	ผลิตภัณฑ์	3.70	มาก
การจัดการและจัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับผู้ร่วมงาน	ผลิตภัณฑ์	3.73	มาก
การประสานงานและเชิญแขก/ลูกค้าขององค์กรเข้าร่วมงาน	ผลิตภัณฑ์	3.77	มาก
มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	การส่งเสริมการตลาด	3.77	มาก
ช่วยเหลือค่าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ เป็นต้น	การส่งเสริมการตลาด	3.77	มาก
มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง	การส่งเสริมการตลาด	3.80	มาก
การแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.80	มาก
การประสานงานและเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมทำข่าว	ผลิตภัณฑ์	3.83	มาก
ใช้บริการด้านการจัดเอฟเฟคต่างๆ เช่น พลุ เลเซอร์ ลูกโป่ง บอลลูกุน	ผลิตภัณฑ์	3.87	มาก
มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ	การส่งเสริมการตลาด	3.87	มาก



ตารางที่ 42 สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจจอแกในเซอร์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.87	มาก
การวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ ภัทเทอาท์ ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาร่วมงาน	ผลิตภัณฑ์	3.90	มาก
มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน	กระบวนการให้บริการ	3.90	มาก
รูปแบบเทคนิคการวางแผนในการจัดงาน	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.90	มาก
มีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน	กระบวนการให้บริการ	3.93	มาก
การออกแบบจัดทำโครงสร้างติดตั้งบูท	ผลิตภัณฑ์	3.97	มาก
ถ่ายบันทึกเทป/วีดีโอ/บันทึกเสียง	ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก
งบประมาณการจัดงาน	ราคา	4.00	มาก
มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย	สถานที่จัดจำหน่าย	4.00	มาก
การสรุป/ตามเก็บข่าวสารเมื่อเสร็จงาน	ผลิตภัณฑ์	4.03	มาก
จัดทำ Presentation ในการเปิดตัว	ผลิตภัณฑ์	4.03	มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	บุคลากร	4.03	มาก
ในกระบวนการทำงานได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้	กระบวนการให้บริการ	4.03	มาก
การจัดหาและจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน	ผลิตภัณฑ์	4.07	มาก
การจัดหาการแสดงโชว์ต่างๆ	ผลิตภัณฑ์	4.07	มาก
การจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุก	ผลิตภัณฑ์	4.10	มาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ	บุคลากร	4.10	มาก

ตารางที่ 42 สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น	กระบวนการให้บริการ	4.10	มาก
มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.10	มาก
มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดราคาแต่ละงาน	ราคา	4.13	มาก
มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ทีมงาน ฯลฯ	กระบวนการให้บริการ	4.13	มาก
มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ	กระบวนการให้บริการ	4.13	มาก
ความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.17	มาก
การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ	ผลิตภัณฑ์	4.20	มาก
การจัดตกแต่งบูท/เวที/สถานที่บริเวณการจัดงาน	ผลิตภัณฑ์	4.20	มาก
การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน	ผลิตภัณฑ์	4.20	มาก
ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร	ราคา	4.20	มาก
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี	บุคลากร	4.33	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	บุคลากร	4.33	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	บุคลากร	4.33	มาก
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	สถานที่จัดจำหน่าย	4.43	มาก
พนักงานให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	บุคลากร	4.43	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้	บุคลากร	4.47	มาก
มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้	สถานที่จัดจำหน่าย	4.50	มาก
สามารถติดต่อได้ทาง E-mail	สถานที่จัดจำหน่าย	4.67	มาก

ตารางที่ 43 แสดงปัญหาที่พบตามกิจกรรมบริการที่ใช้

ปัญหา	กิจกรรมที่ใช้บริการ
-สถานที่จัดงานค่อนข้างแคบทำให้ผู้คนเข้าร่วมงานไม่สะดวกในการเยี่ยมชมบูทมีลูกค้านำชมและชิมเครื่องดื่มมากทำให้บางครั้งมีการบริการลูกค้าอย่างไม่ทั่วถึง	Event Marketing, Modeling, Graphic Design, Advertising & PR, Roadshow, Creativity
- การเดินทางไปสร้างโรงเรียน ไม่ค่อยสะดวก การดำเนินการสร้างสภาพอากาศแปรปรวน ทำให้งานดำเนินไปช้า แต่ชาวบ้านให้ความช่วยเหลือร่วมมือเป็นอย่างดี	Graphic Design, Advertising & PR, Roadshow
- อาจจะมีการผิดพลาดทางการสื่อสารของทีมงานบ้างแต่โดยรวมก็น่าพึงพอใจ	Event Marketing
อุปกรณ์การสื่อสารของพนักงานในวันงานมีไม่เพียงพอ	Event Marketing
- ระบบเครื่องรูดการ์ด บัตรเครดิต มีปัญหาหลายร้าน	Advertising & PR
พนักงานแคชเชียร์ขาดความสามารถในการให้บริการ	Advertising & PR
เวลาเปิด – ปิด ไม่ตรงเวลา	Advertising & PR
ร้านบางร้านอยู่ไกลจากตัวเมือง ทำให้เดินทางไม่สะดวก	Advertising & PR
ความล่าช้าที่เกิดจากการประเมินผิดพลาดจากเทศบาล	Advertising & PR
การส่งมอบ CD หลังจากเสร็จงานแล้วจัดส่งให้ช้ามาก	Advertising & PR, Modeling
ทีมงานขาดประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับ กิจกรรม Road show ทำให้การทำงานในช่วงแรกไม่ราบรื่น	Road show
ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้มีการก้าวท้าวหน้าที่และลืมนหน้าที่	Road show
การออกแบบทางกราฟฟิค และการดำเนินการจริงมีความแตกต่างจากแบบที่ได้ตกลงไว้	Graphic Design, Event Marketing
การดำเนินงานมีความล่าช้า	Graphic Design, Event Marketing
การดำเนินงานในช่วงแรกค่อนข้างไม่ราบรื่นมากนัก	Graphic Design, Event Marketing
เนื่องจากวันจัดกิจกรรมมีผู้เข้าร่วมงานจำนวนมาก พร้อมทั้งมีตารางโชว์ตัว ทำให้งานมีความวุ่นวาย ในเฉพาะช่วงทำกิจกรรมร่วมกับคารา	Event Marketing
การประสานงานกับเด็กที่ลงพื้นที่งานเพื่อเช็คเวลาเข้างานนั้นติดต่อยาก และเมื่อเวลามีเด็กลาหรือขาดในวันทำงานยังไม่มีเด็กสำรองทำงานแทน ทำให้งานต้องขยายเวลาและล่าช้า	Advertising & PR
ขาดการติดต่อกับซัพพลายเออร์ ฝ่ายผลิตอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอทำให้งานล่าช้า และติดตั้งอุปกรณ์ล่าช้าเกินเวลาที่กำหนดทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ	Event Marketing, Modeling, Graphic Design, Creativity
ซัพพลายเออร์ขาดประสบการณ์ และเครื่องมืออุปกรณ์ทำให้ชิ้นงานไม่เรียบร้อย ไม่ตรงตามแบบและล่าช้า	Road show

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทคิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** จากผลเฉลี่ยที่ได้มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย ดังนั้น บริษัทฯ จึงต้องรักษามาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัทให้คงที่และดียิ่งขึ้น สำหรับปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงให้อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด เช่น ในด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์ ควรให้มีความแตกต่างและเด่นกว่าเป็นที่ถูกใจลูกค้า อาทิเช่น สปอตวิทยุ สื่อประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ การประสานงานและเชิญดารานักร้อง/นักแสดง/ผู้มีชื่อเสียงมาร่วมเปิดงาน การประสานงานในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งควรพิจารณาถึงความสอดคล้องของงานที่จัดแสดง รวมทั้งการเชิญแขกหรือลูกค้าขององค์กรเข้าร่วมงาน ควรจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงานให้พร้อมและมีความเหมาะสมกับกับระดับของการจัดงาน

**ด้านราคา** ส่วนใหญ่ทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก จึงต้องรักษามาตรฐานด้านราคาไว้  
**ด้านสถานที่จัดจำหน่าย** จากผลการศึกษาที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำในเรื่องของสถานที่จอดรถ ดังนั้นในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง บริษัทฯ ควรจัดหาสถานที่สำหรับไว้ให้ลูกค้าจอดรถโดยเฉพาะและต้องพิจารณาด้านความสะดวกในการเดินทางของลูกค้า หากสถานที่ที่จัดงานมีที่จอดรถไม่เพียงพอ อาจพิจารณาในการเช่าสถานที่ใกล้เคียงกับบริเวณที่จัดกิจกรรมไว้สำหรับให้ลูกค้าได้จอดรถ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** บริษัทฯ ควรสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้นโดยอาจมีการนำเสนอโปรโมชันพิเศษในช่วงเทศกาลที่ลูกค้าชอบจัดงาน โดยมีส่วนลด 10-20% และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการจัดงาน ทางบริษัทฯ จะออกแบบให้โดยลดราคาค่าออกแบบให้ 50% และช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัทเอาท์ หรือมีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง ควรมีการโฆษณาเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ จดหมาย แผ่นพับ วิทยุ เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของทางบริษัท การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้า หรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ

**ด้านบุคลากร** อบรมพนักงาน โดยจัดส่งพนักงานไปอบรมตามสถาบันฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่แต่ละฝ่ายเกี่ยวข้อง เพื่อความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านรวมถึงการบริการที่ต้องมีใจด้านบริการ (Sever mime) ต้องคัดจากผู้มีความเชี่ยวชาญกิจกรรมเฉพาะด้าน

**ด้านกระบวนการให้บริการ** บริษัทฯ ควรสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น โดยมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัด

งานทั้งอุปกรณ์ ทีมงาน ฯลฯ และมีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจ และงบประมาณ มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น ในกระบวนการทำงาน ได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้ มีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** บริษัทฯควรสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น โดยจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำและผลิตรายการ เป็นต้น นอกจากนี้ควรสร้างความแตกต่างแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งาน ทั้งมาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน รูปแบบเทคนิค การวางแผนในการจัดงาน การจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ

นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าแต่ละกลุ่มพบ เช่น กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านการตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) ที่จะพบปัญหาในเรื่องของสถานที่จัดงานที่ค่อนข้างแคบทำให้ผู้คนเข้าร่วมงานไม่สะดวกในการเยี่ยมชมบูทซึ่งมีลูกค้ามาชมและชิมเครื่องดื่มมากทำให้บางครั้งมีการบริการลูกค้าอย่างไม่ทั่วถึง ควรต้องสั่งอาหารและเครื่องดื่มทุกอย่างสำรองไว้อีกประมาณ 10% ของผู้ร่วมงาน รวมถึงสถานที่จัดงานต้องเหมาะสมกับงานและผู้ร่วมงาน และควรจัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสารให้ตรงกับจำนวนผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วน สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านการตลาดเชิงกิจกรรม (Events Marketing) และการจัดกิจกรรมการตลาดต่อเนื่องในพื้นที่ขาย (Road Show) ที่เป็นส่วนของกิจกรรมที่ทำเพื่อสังคัมพบว่าการเดินทางไปสถานที่จัดงานไม่สะดวก ดังนั้นทางบริษัทต้องสำรวจเส้นทางไปยังสถานที่จัดงานล่วงหน้ารวมทั้งพาหนะที่จะใช้เพื่อให้งานดำเนินไปตรงเวลาสะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะในการเลือกทีมงานต้องมีความรู้และประสบการณ์ในกิจกรรมที่ทำ รวมถึงมีการแบ่งหน้าที่ของแต่ละฝ่ายยังชัดเจนมีอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ครบและทันสมัยมีการทดสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์ก่อนวันงานตลอดจนถึงการคิดเงินในวันงานต้องรวดเร็วและถูกต้องตามแผนงานที่เสนอให้ลูกค้า หากมีปัญหาต้องดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ควรมีการตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นถึงการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี นอกจากนี้ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟัง คำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยการสำรวจข้อมูลของลูกค้าและเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อให้ได้รับข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น