

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การเลือกใช้บริการของลูกค้าในการจัดงานแสดงสินค้าที่มีต่อบริษัท พี.เค.
ออร์แกนไนซ์เซอร์ จำกัด

ผู้วิจัย นางกุลจิรา บุษรากรศิริวิช ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพยธำรงค์
ปีการศึกษา 2556 จำนวน 163 หน้า คำสำคัญ การเลือกใช้บริการ การจัดงานแสดงสินค้า

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเลือกใช้บริการของลูกค้าในการจัดงานแสดงสินค้าที่มีต่อ
บริษัท พี.เค.ออร์แกนไนซ์เซอร์ จำกัด 2) เปรียบเทียบการเลือกใช้บริการในการจัดงานแสดงสินค้า ของลูกค้า จำแนกตาม
ลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่เลือกใช้บริการของบริษัท พี.เค.ออร์แกนไนซ์เซอร์ จำกัด จำนวน 132
คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการในการจัดงานแสดงสินค้าที่มีต่อ
บริษัท พี.เค.ออร์แกนไนซ์เซอร์ จำกัด ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีบริการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ระหว่างการจัดแสดงสินค้า ด้านราคาค่าบริการ คือราคา
ค่าบริการคุ้มค่าในการจัดงาน วิธีการชำระเงินมีหลายรูปแบบ เช่น เช็ค เงินสด และราคาค่าบริการถูกกว่าผู้จัดงาน
รายอื่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีการจัดบุทได้อย่างสวยงามสะอาด พร้อมทั้งป้ายชื่อร้านค้าติดให้ทุกบุท
มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดงานแต่ละครั้งด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น mail line fax มีพนักงานขายตรงไปแจก
แปลนงานแจ้งข่าวสารตามงานต่าง ๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการให้บริการ โต้ะ เก้ออี้ สำหรับผู้ให้บริการโดย
ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม มีส่วนลดเมื่อชำระล่วงหน้าด้วยเงินสด และส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการต่อเนื่อง
ด้านพนักงาน พนักงานประสานงานให้ความสะดวกได้อย่างรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ และคอยช่วยเหลือ
แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านกระบวนการให้บริการ มี
การตรวจตรา และควบคุมดูแลความปลอดภัยในงานได้อย่างเหมาะสม รูปแบบการจัดกิจกรรมภายในงานมีความ
น่าสนใจ มีวงดนตรี และกิจกรรมภายในห้างฯ พร้อมทั้งบริการการแพฟรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่
สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก มีความเป็นระเบียบ แสงสว่างเพียงพอ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อ
การเลือกใช้บริการในการจัดงานแสดงสินค้า บริษัท พี.เค.ออร์แกนไนซ์เซอร์ จำกัด ของลูกค้า จำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านของการมีพนักงาน
ประสานงานให้ความสะดวกได้อย่างรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ และพนักงานดูแลเอาใจใส่ติดตามงาน
สม่ำเสมอ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent study title: Customer Service Selection at an Exhibition Organized by PK Ltd. an Events Organizer.

Researcher: Mrs. Kuljira Bussarakornsirivit. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat Universit, Independent study advisors: 1) Dr. Jariya Klinjan 2) Assoc. Prof. Preecha Watthanathipthamrong. Academic year: 2013. 163 pp.
Keywords: service selection, trade fair

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the selection of P.K Company Limited from the perspective of organizers, and 2) to compare the customers opinions at the Trade Fair classified by demographic characteristics. The sample group consisted of 132 customers using the service of P.K. Events Company Limited. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of the research indicated that 1) customers had a high mean opinion towards the Trade Fair and toward the P.K Events Company. Assessing the cost aspect customers thought the cost was appropriate to the arrangement; the cost was cheaper than other event organizers; layout and distribution, exhibition booths were beautifully decorated with shop name tag; publicity the trade fair was advertised on electronic media such as e-mail, line, facsimile, and with direct distribution of the exhibition plan; sales promotion, tables and chairs were provided for users free of charge, discount for paying with cash in advance and special discounts for loyal users; service staffs were efficient and solved problems effectively; service procedure: appropriate inspection and safety controls, interesting activities with a band, free coffee; the physical environment, clean and good atmosphere, neat arrangement and well light; 2) customers had significantly different opinions at 0.05 when classified by income per month concerning serviced staff being fast and helpful with effectively problems solving.

student's signature 

Independent study advisor's signature 1  2 