

## กระบวนการตัดสินใจของออดแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่

## ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง

## Decision Making Process of Organizers in Chiang Mai Province

## Towards Selecting Light-and-Sound Equipment Renters

ปิติพงศ์ สายวงศ์ปัญญา\* และวรัท วิจิจ\*\*

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของออดแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ออดแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 75 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง โปรดิวเซอร์ ซึ่งทำหน้าที่จัดทำกิจกรรมและผู้จัดสรรซัพพลายเออร์ โดยร่วมงานกับบริษัทหรือองค์กรภาคเอกชนบ่อยที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่พักอาศัย โรงแรม รีสอร์ท ส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัทหนุน-หลัง ซึ่งเป็นธุรกิจผู้ให้เช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงและเสียง โดยมีงบประมาณโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 100,000 – 500,000 บาท รูปแบบลักษณะงานที่มีความถนัดที่สุดของออดแกโนเซอร์คือ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ แปลกแหวกแนว และแตกต่างจากงานทั่ว ๆ ไป โดยจะได้รับว่าจ้างงานประเภทงานแต่งงาน หรืองานขึ้นบ้านใหม่ มากที่สุด

สำหรับกระบวนการตัดสินใจของออดแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียง นั้น พบว่า ในขั้นตอน (1) การตระหนักถึงความต้องการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงเพราะเป็นนโยบายการใช้ซัพพลายเออร์ภายนอกของบริษัท (2) ขั้นตอนการพัฒนาข้อกำหนดของอุปกรณ์และเครื่องมือ ส่วนใหญ่ผู้กำหนดคุณสมบัติของอุปกรณ์ ในแต่ละงาน คือ บริษัทผู้ให้เช่า อุปกรณ์แสงและเสียง เป็นผู้กำหนดรายละเอียดอุปกรณ์เอง (3) ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลหรือการแสวงหาอุปกรณ์และเครื่องมือนำมาช่วยแก้ปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาแหล่งข้อมูลผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสงและเสียงจากบัญชีรายชื่อเก่า (4) ขั้นตอนการประเมินทางเลือกพบว่าทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจของออดแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงและเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านราคา คือ งบประมาณของงานแต่ละครั้งที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง ด้านการจัดจำหน่าย คือ มีช่องทางออนไลน์สำหรับติดต่อสอบถาม ด้านส่งเสริมการตลาด คือ ส่วนลดพิเศษ ด้านบุคลากร คือ พนักงานทำงานตรงต่อเวลา

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านกระบวนการให้บริการ คือ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สะอาด ใหม่และทันสมัย และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือ ความรวดเร็วและเรียบร้อยของการติดตั้ง (5) ขั้นตอนการเลือกหรือตัดสินใจเลือก ส่วนใหญ่ขอแก๊นเซอร์ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจเลือกประมาณ 2-7 วัน และใช้บริการของผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสง และเสียง อยู่เป็นประจำ โดยจะใช้เจ้าประจำประมาณ 2 รายสลับไปมา (6) ขั้นตอนการประเมินหลังการซื้อ ผู้ตอบแนะนำแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกพอใจมากในการบริการของบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด โดยจะใช้บริการอีกอย่างแน่นอนพร้อมจะให้ผู้อื่นหรือคนรู้จักใช้บริการบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด

## ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the decision-making process of the Chiang Mai organizers in selecting the lighting and audio equipment rental providers, by collecting data from 75 organizers in Chiang Mai province, using questionnaires as a tool to collect data and analyze these data by applying descriptive statistics, including frequency, percentage and mean.

The findings revealed that most respondents were working as a producer, who was responsible for organizing activities and suppliers selecting people, most often working in cooperation with private companies or organizations, especially those housing, hotel, and resort business groups, which were mostly encouraged to rent light and sound equipment, with average budget per event was between 100,000 – 500,000 Baht. The most effective form of work was to employ creative, unconventional and different ideas from other general events, and the respondents were employed mostly in events category like wedding ceremonies and New House celebrations.

For the decision-making process of those Chiang Mai organizers in choosing light and sound equipment renting providers, it was found that in (1) The need recognition process, most respondents had their reasons for renting light and sound equipment because it was the using of the company's outsourcing policy; (2) The process of development of equipment and tools specifications, and those who determined the equipment and tools specifications for each event were the supplier company who rented the light-and-sound sets; (3) The searching process for information or searching equipment and tools to solve the problem, most respondents found information sources of hiring light-and-sound equipment suppliers by choosing from the existing list of renting providers; (4) The Supplier Evaluation process, all service marketing mix factors influencing decision making of the organizers in Chiang Mai in choosing the service providers of light-and-sound equipment rental, were overall in the very high level, while sub-factors influencing most of the decision in each factor including: Product, that was the company's names being well-known; Price being suitable for the budget given in each event by the hirer; Distribution providing online channels available for information inquiries; Marketing Promotion giving a special discount from the full price; Personnel employees working with punctuality; the service process supplying clean, new and modern equipment and tools; and physical presentation was the speed and completeness of the installation; (5) The Supplier Selection process or selecting decision process, it took the respondents

2-7 days in deciding to hire a light-and-sound rental service provider and most of them regularly used such services by hiring two alternate suppliers regularly; (6) The performance and Service of supplier evaluation process, most respondents were very satisfied with the service provided by the company which was hired most recently and would certainly repeat using the service and would willingly recommend other people or friends to use the service provided by the same company recently used.

## บทนำ

ปัจจุบัน มีธุรกิจใหม่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จากการรายงานข่าวจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เปิดเผยว่าการวิเคราะห์สถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในปี 2558 มีแนวโน้มจะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.4 จากปี 2557 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ, 2558) ทำให้แต่ละธุรกิจได้แสวงหาและนำกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งมีกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมมากในยุคนี้อย่างยิ่ง คือ การตลาดเชิงกิจกรรม (Event Marketing) ซึ่งหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการออกแบบเพื่อสื่อสารข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ อาจจะมีอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา นิทรรศการ ประกวด เป็นต้น นอกจากนี้จะเป็นเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์หรือบริการแล้ว ยังสามารถกระตุ้นความสนใจ สร้างกระแสหรือเพิ่มยอดขายได้ (อริสา เหล่าวิชชา, 2556) จากข้อมูลพบว่าในปี 2560 ธุรกิจออนไลน์ในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 2,263 ราย โดยมีมูลค่าตลาดรวมทั้งสิ้นกว่า 20,900 ล้านบาทเติบโตจากปี 2559 ประมาณ 3-5% (กองข้อมูลธุรกิจ, 2560)

แต่เนื่องผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่มีความพร้อม หรือ ความชำนาญ มากพอที่จะจัดการตลาดเชิงกิจกรรมเอง จึงทำให้เกิดธุรกิจออกแก๊งค์ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ ออกแบบกิจกรรมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ โดยออกแก๊งค์ส่วนใหญ่จะมีการใช้ซัพพลายเออร์ในส่วนต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการจัดหานายแบบ นางแบบ ผู้มีชื่อเสียง รวมไปถึงศิลปินและดารา การจัดหาผู้ให้บริการจัดดอกไม้ ของตกแต่งและเวที การจัดหาพื้นที่ในจัดงาน การจัดหาบริการด้านอุปโภคและบริโภคภายในงาน เป็นต้น แต่มี ซัพพลายเออร์ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อจัดการตลาดเชิงกิจกรรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากมูลค่าบางประมาณในการจัดงานกว่าร้อยละ 10 ถึง 60 ได้ถูกนำมาใช้จัดการในส่วนนี้ ได้แก่ ธุรกิจผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง (Light-and-Sound Equipment Rental) และในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่กำลังเป็นที่สนใจในด้านการท่องเที่ยว และ การจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกจังหวัด โดยคาดการณ์ว่าเชียงใหม่มีการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวถึงร้อยละ 15 ถึง 20 ต่อปี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2557) จึงทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดเป้าหมายสำคัญของการตลาดเชิงกิจกรรมของธุรกิจต่าง ๆ โดยปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ให้บริการด้านอุปกรณ์แสงและเสียง ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง กว่า 30 ราย รวมถึงผู้ประกอบการในกรุงเทพฯ ที่มาให้บริการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 5 ราย (สิทธิพงศ์ สายวงศ์ปัญญา, สัมภาษณ์) ดังนั้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะเข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ของออกแก๊งค์ในจังหวัดเชียงใหม่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงต่อไป

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจของออบแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงใช้กรอบแนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์กร ได้แก่ ตระหนักถึงความต้องการหรือความจำเป็น การพัฒนาข้อกำหนด แสวงหาอุปกรณ์ที่ช่วยแก้ไขปัญหา การประเมินซัพพลายเออร์ที่อยู่ในทางเลือก การคัดเลือกซัพพลายเออร์ และการประเมินผล (เอก บุญเจือ และคณะ, 2557) และส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ในกระบวนการประเมินซัพพลายเออร์ที่อยู่ในทางเลือก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของวรินญา ศรีวัลย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออบแกโนเซอร์ ในจังหวัดเชียงใหม่ และวรินญา ไชยเทพ (2560) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อขององค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกร้านผลิตเสื้อผ้า ได้นำมาวิเคราะห์และสนับสนุนในการอภิปรายผล

## วิธีการดำเนินการวิจัย

1. **ขอบเขตการศึกษา** เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจของออบแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ใช้ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาข้อกำหนด แสวงหาอุปกรณ์ที่ช่วยแก้ไขปัญหา การประเมินซัพพลายเออร์ที่อยู่ในทางเลือก การคัดเลือกซัพพลายเออร์ และการประเมินผล

2. **ขั้นตอนการศึกษา** ขั้นตอนการศึกษาเริ่มต้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นโดยการศึกษารูทีนออบแกโนเซอร์ เพื่อสร้างแบบสอบถาม ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจของคำถามก่อนที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 75 ชุดโดยเก็บข้อมูลจำนวนประชากรทั้งหมด 100% จากกลุ่มธุรกิจออบแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

## ผลการศึกษา

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจของออบแกโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงใช้ ผู้ศึกษาสามารถนำเสนอผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง รูปแบบ และลักษณะงานในภายในองค์กร**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง Producer ซึ่งทำหน้าที่จัดทำกิจกรรมและผู้คิดสรรค์พพลายเออร์ โดยร่วมงานกับบริษัทหรือองค์กรภาคเอกชนบ่อยที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่พักออาศัย โรงแรม รีสอร์ท ส่วนใหญ่จาก หนูน-หลัง ธุรกิจให้เช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียง โดยมีงบประมาณโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 100,000 – 500,000 บาททั้งนี้รูปแบบลักษณะงานที่มีความถนัดที่สุด คือ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ แพลกแหวกแนว และแตกต่างจากงานทั่ว ๆ ไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับว่าจ้างงานประเภทงานแต่งงาน หรืองานขึ้นบ้านใหม่ มากที่สุด

**ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจของออดิโอเอนเจอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง**

- 1) **ขั้นตอนการตระหนักถึงความต้องการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียงเพราะเป็นนโยบายการใช้ ซัพพลายเออร์ภายนอก ของบริษัท
- 2) **ขั้นตอนการพัฒนาข้อกำหนดของอุปกรณ์ และเครื่องมือ** ผู้กำหนดคุณสมบัติ (Specification) ของอุปกรณ์ แสง สี และเสียงต่าง ๆ ในแต่ละงาน คือ บริษัทผู้ให้บริการเช่า อุปกรณ์แสง สี และเสียง เป็นผู้กำหนดรายละเอียดอุปกรณ์เอง
- 3) **ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล หรือ การแสวงหาอุปกรณ์และเครื่องมือมาช่วยแก้ปัญหา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาแหล่งข้อมูลผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียงจากบัญชีรายชื่อเก่าของผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์
- 4) **ขั้นตอนการประเมินซัพพลายเออร์**
  - ด้านผลิตภัณฑ์** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
  - ด้านราคา** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ งบประมาณของงานแต่ละครั้งที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง
  - ด้านการจัดจำหน่าย** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางออนไลน์สำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล
  - ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ ส่วนลดพิเศษจากราคาเต็ม
  - ปัจจัยด้านบุคลากร** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ พนักงานทำงานตรงต่อเวลา
  - ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ ความรวดเร็วและเรียบร้อยของการติดตั้ง
  - ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงสี และเสียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สะอาด ดูใหม่และทันสมัย

5) **ขั้นตอนการคัดเลือกซัพพลายเออร์** ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงสี และเสียงประมาณ 2-7 วัน และส่วนใหญ่ใช้บริการของผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสงสี และเสียงอยู่เป็นประจำ โดยจะใช้เจ้าประจำประมาณ 2 รายสลับไปมา

6) **ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริการของซัพพลายเออร์** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกพอใจมากในการบริการของบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด โดยจะใช้บริการอีกอย่างแน่นอนพร้อมจะแนะนำให้ผู้อื่นหรือคนรู้ใช้บริการบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษากระบวนการตัดสินใจของอแอกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียงสามารถนำมาอภิปรายผลตามกระบวนการตัดสินใจขององค์การได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง โปรดิวเซอร์ (จัดทำกิจกรรมและผู้จัดสรรซัพพลายเออร์) โดยร่วมงานกับบริษัทหรือองค์กรภาคเอกชน ในกลุ่มธุรกิจที่พักอาศัย โรงแรม รีสอร์ท มากที่สุด ในขณะที่ประเภทงานบุคคลทั่วไป อาทิเช่น งานเลี้ยง งานแต่งงาน งานบวช เป็นต้น และใช้บริการธุรกิจให้เช่าอุปกรณ์ทางด้านแสง สี และเสียงจากหุน-หลัง โดยใช้งบประมาณเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 100,000 – 500,000 บาท ทั้งนี้ยังพบว่ารูปแบบลักษณะงานที่มีความถนัดที่สุด คือ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ แปลกแหวกแนว และแตกต่างจากงานทั่ว ๆ ไป ในขณะที่ประเภทของงานที่องค์กรได้รับการว่าจ้างเป็นประจำและบ่อยครั้งที่สุด คือ งานแต่งงาน หรืองานขึ้นบ้านใหม่ รองลงมาคือ งานสัมมนา พบปะ และให้ความรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรินญา ศรีวาลัย (2551) ที่ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างอแอกไนเซอร์ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่จะใช้บริการอแอกไนเซอร์ในโอกาสงานประชุม/สัมมนา โดยสาเหตุของการเลือกใช้บริการ คือ มีความคิดสร้างสรรค์และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

**การตระหนักถึงความต้องการ** การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียงเพราะเป็นนโยบายการใช้ ซัพพลายเออร์ภายนอก ของบริษัท สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์การ (เอก บุญเจือ และคณะ, 2557) ที่ได้กล่าวว่า ในขั้นตอนการตระหนักถึงความต้องการนั้น อาจได้รับการกระตุ้นจากแหล่งภายนอก เช่น ผู้ว่าจ้าง ตัวแทน รวมถึงนโยบายของบริษัท มีส่วนทำให้เกิดความต้องการเกิดขึ้นได้

**การพัฒนาข้อกำหนดของอุปกรณ์ และเครื่องมือ** การศึกษาพบว่าผู้กำหนดคุณสมบัติ (Specification) ของอุปกรณ์แสง สี และเสียงต่าง ๆ ในแต่ละงาน คือ บริษัทผู้ให้บริการเช่า อุปกรณ์แสง สี และเสียง เป็นผู้กำหนดรายละเอียดอุปกรณ์เองสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์การ (เอก บุญเจือ และคณะ, 2557) ที่ได้กล่าวว่า ในขั้นตอนการพัฒนาข้อกำหนดของอุปกรณ์ และเครื่องมือ นั้นอแอกไนเซอร์มีอาชีพ ส่วนใหญ่จะมีผู้เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ในเรื่องอุปกรณ์ทางด้าน แสง สี และ เสียง เป็นผู้กำหนด อุปกรณ์ และ กระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง ในขณะที่บางอแอกไนเซอร์อาจทำการมอบหมายให้บริษัทผู้ให้บริการอุปกรณ์ทางด้าน แสง สี และ เสียงเป็นผู้กำหนดอุปกรณ์ และ กระบวนการต่าง ๆ เอง

**การค้นหาข้อมูล หรือ การแสวงอุปกรณ์และเครื่องมือนำมาช่วยแก้ปัญหา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาแหล่งข้อมูลผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียงจากบัญชีรายชื่อเก่าของผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์การ ที่ได้กล่าวไว้ในขั้นตอนการค้นหาข้อมูล หรือ การแสวงอุปกรณ์และเครื่องมือนำมาช่วยแก้ปัญหานั้นมักเริ่มต้นจากการค้นหาผู้ให้บริการจากข้อมูลภายในของบริษัทก่อน อาทิเช่น แพ้มประวัตินักบัญชีรายชื่อของซัพพลายเออร์ หรือผู้ให้บริการรายเดิมที่เคยใช้บริการ รวมถึงการขอข้อเสนอขายจากบริษัทผู้ให้บริการรายใหม่เพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริญา ไชยเทพ (2560) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมกรซื้อขององค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกร้านผลิตเสื้อผ้า พบว่า ในการแสวงหาข้อมูลในการสั่งซื้อหรือว่าจ้าง จะทำการค้นหาข้อมูลจาก ประวัติผู้ผลิตรายเดิมที่เคยใช้บริการมาก่อนเสมอเช่นกัน

**การประเมินซัพพลายเออร์** ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการมาในเป็นเกณฑ์การตัดสินใจของอวกไนเซอร์ ในการเลือก ผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสงและเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านราคา คือ งบประมาณของงานแต่ละครั้งที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง ด้านการจัดจำหน่าย คือ มีช่องทางออนไลน์สำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ส่วนลดพิเศษจากราคาเต็ม ด้านบุคลากร คือ พนักงานทำงานตรงต่อเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สะอาด ดูใหม่และทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความรวดเร็วและเรียบร้อยของการติดตั้ง

**การคัดเลือกซัพพลายเออร์** ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงสี และเสียงประมาณ 2-7 วัน และส่วนใหญ่ใช้บริการของผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์แสงสี และเสียงอยู่เป็นประจำ โดยจะใช้เจ้าประจำประมาณ 2 รายสลับไปมา สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์การ (เอก บุญเจือ และคณะ, 2557) ที่ได้กล่าวไว้ในขั้นตอนการคัดเลือกซัพพลายเออร์ นั้นไม่จำเป็นเสมอไปว่า จะต้องใช้ซัพพลายเออร์เพียงเจ้าเดียวที่ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากแต่ละซัพพลายเออร์มีจุดเด่นด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

**การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริการของซัพพลายเออร์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกพอใจมากในการบริการของบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด โดยจะใช้บริการอีกอย่างแน่นอนพร้อมจะแนะนำให้ผู้อื่นหรือคนรู้จักใช้บริการบริษัทที่ใช้บริการครั้งล่าสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริญา ไชยเทพ (2560) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นองค์การศึกษามีความรู้สึกพอใจในการให้บริการของร้านค้าที่ใช้บริการ และจะใช้บริการอีกอย่างแน่นอนพร้อมจะแนะนำให้ผู้อื่นมาที่ใช้บริการด้วยเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจของอวกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสง สี และเสียง ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะตามกระบวนการตัดสินใจ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) **การตระหนักถึงความต้องการ** จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่อวกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ เลือกผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสง สี เสียง เนื่องจากเป็นนโยบายการใช้ ซัพพลายเออร์ภายนอก ของบริษัท ดังนั้นผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่า

อุปกรณ์ แสง สี เสียงควรรหาข้อมูลบริษัทออกแกแคโนเซอร์ทั้งหมดว่ามีบริษัทใดบ้างที่มีนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งควรทำข้อเสนอหรือ เอกสารแนะนำตัว พร้อมทั้งการนำเสนอแฟ้มสะสมผลงาน เพื่อเป็นข้อมูลการพิจารณา

2) **การพัฒนาข้อกำหนดของอุปกรณ์ และเครื่องมือ** จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ออกแกแคโนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่จะให้บริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสง สี เสียงเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติ ของอุปกรณ์แสง สี เสียง ในงานต่าง ๆ เอง ดังนั้นผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสง สี เสียงควรสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ให้เกิดขึ้นในเรื่องการให้คำแนะนำถึงการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าหรือ ออกแกแคโนเซอร์ รู้สึกเชื่อมั่นในการทำงานอย่างมืออาชีพ

3) **การค้นหาข้อมูล หรือ การแสวงหาอุปกรณ์และเครื่องมือมาช่วยแก้ปัญหา** จากการศึกษาพบว่าในการค้นหาผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ แสงและเสียง นั้นส่วนใหญ่จะค้นหาจากบัญชีรายชื่อเดิมของผู้ให้บริการดังนั้นผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสง สี เสียง รายใหม่ที่ยังไม่เคยถูกเรียกใช้บริการ หรือ ยังไม่เคยอยู่ในบัญชีรายชื่อเดิมนั้น ควรพยายามนำเสนองานหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนเพื่อที่จะอยู่ในรายชื่อ

#### 4) การประเมินชีพหลายเออร์

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริษัทของตนให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ทั้งการทำเอกสารแนะนำตัวเอง การเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือออกแกแคโนเซอร์ต่าง ๆ การใช้สื่อออนไลน์มาช่วยในการนำเสนอผลงานที่ผ่านมาให้เป็นที่รู้จักรวมถึงการได้มีส่วนทำงานของกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ บ้างเพื่อนำผลงานต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จัก ทั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านบริษัทมีความรับผิดชอบต่องาน มีผลต่อการตัดสินใจ ดังนั้นควรจะมีการประกันวงเงินล่วงหน้า

**ด้านราคา** ผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงควรที่จะทำแพ็คเกจที่หลากหลาย ให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ โดยอาจมีส่วนเพิ่มหรือเสริมให้เป็นกรณีพิเศษเพื่อสร้างความประทับใจ ทั้งนี้รูปแบบที่นำเสนอควรจะต้องแสดงให้ออกแกแคโนเซอร์ได้รับทราบ

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะสร้างช่องทางออนไลน์เพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูล หรือ การให้ข้อมูลต่าง ๆ การแจ้งข่าวสารโปรโมชั่น อาทิเช่น การมีเว็บไซต์ของกิจการโดยตรง การมี Fan page Facebook และ Instagram เป็นต้น

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะมีนโยบายการให้ส่วนลดพิเศษนอกเหนือจากส่วนลดปกติที่ให้ลูกค้าแล้ว ในกรณีนี้จะให้สำหรับลูกค้าเก่า ที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้าจะได้รับส่วนลดเพิ่มเติม 5-10% ตามความเหมาะสม และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

**ด้านบุคลากร** ผู้ประกอบการบริษัทผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะกำหนดเป็นกฎสำหรับพนักงานของบริษัทในเรื่องการปฏิบัติงานที่ตรงเวลา หรือควรไปก่อนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรมอบหมายหน้าที่ให้กับหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมดูแล ในการโทรสอบถาม และมีการประเมินผลจากออกแกแคโนเซอร์ในเรื่องความตรงต่อเวลา

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ประกอบการควรที่จะเน้นในด้านความชำนาญในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ทั้งนี้ควรมีการกำหนดเวลา เป็นมาตรฐาน ว่าควรติดตั้งแล้วเสร็จภายในระยะเวลาเท่าไร ตามประเภทงาน และมีเอกสารสำหรับคอยตรวจสอบความเรียบร้อยในการติดตั้ง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านความเป็นมือ



อาชีพในการปฏิบัติงานยังมีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ทางด้านแสงและเสียง ดังนั้นผู้ให้เช่าอุปกรณ์ แสงและเสียง ควรสร้างระบบการทำงานของตน ทั้งกระบวนการทำงานในทุก ๆ ขั้นตอนให้มีความเป็นมืออาชีพ

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียงควรที่จะให้การดูแลอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้สะอาด ใหม่ตลอดเวลา โดยทำการตรวจเช็คสภาพ และความสะดวกทุกครั้งหลังจบแต่ละงาน ทั้งนี้ผู้ประกอบการควร อัปเดตเทรนต่าง ๆ ของเครื่องมือ อุปกรณ์อยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการให้มีความทันสมัย

5) **การคัดเลือกซัพพลายเออร์** ผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะสร้างความภักดีให้แก่ออกแกโนเซอร์ ได้โดยการให้สิทธิพิเศษเพื่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือในบางครั้งที่เป็งานไม่คิด ค่าใช้จ่าย รวมถึงการมอบส่วนลดพิเศษ การเพิ่มบริการเสริมพิเศษ เพื่อให้เกิดความประทับใจและเลือกใช้บริการตลอด

6) **การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริการของซัพพลายเออร์** ผู้ให้เช่าอุปกรณ์แสงและเสียง ควรที่จะให้ ความสำคัญถึงความพึงพอใจ ผู้ประกอบการ ควรใส่ใจในทุกรายละเอียดในการทำงานไม่ให้เกิดความผิดพลาด และมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา นำคำแนะนำไปปรับปรุงงาน ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. กองข้อมูลธุรกิจ. (2560). *ธุรกิจดาวรุ่ง ปี 2560*. สืบค้นจาก [www.dbd.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=469402235](http://www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=469402235)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2557). *การเติบโตการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก <http://www.tourismchiangmai.org/th>
- วิริญา ไชยเทพ. (2560). *พฤติกรรมการณ์ซื้อขององค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกร้านผลิต เสื้อผ้า*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิริญา ศรีวาลัย. (2551). *พฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออกแกโนเซอร์ ในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิสูตร บัวชม. (2557). *เชียงใหม่ท่องเที่ยวโตคาดเงินสะพัดกว่า 2 หมื่น ล.* สืบค้นจาก <http://www.innnews.co.th/shownews/show?newscode=573904>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ. (2558). *วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในปี 2558 มีแนวโน้มจะขยายตัว*. สืบค้นจาก [https://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1419927289](https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1419927289)
- สิทธิพงศ์ สายวงศ์ปัญญา. ผู้บริหารบริษัท เอพลัส โลโก้ แอนด์ ซาวด์. (20 กุมภาพันธ์ 2560). สัมภาษณ์.
- เอก บุญเจือ และคณะ. (2557). *หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่