

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของธุรกิจที่เคยเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 300 ราย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 ราย

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง รวม 7 ด้าน จำนวน 17 ข้อ

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของธุรกิจที่เคยเลือกใช้บริการสื่อสารโทรศัพทหน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง เป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.89 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.62 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.65 ประเภทธุรกิจผู้จำหน่ายกล่องกระดาษ ร้อยละ 19.53 รองลงมา ผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ เท่ากับ ธุรกิจโรงแรม ร้อยละ 16.57 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000-200,000 บาท ร้อยละ 39.05 รองลงมา 200,001-400,000 บาท ร้อยละ 30.77

#### 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ

เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82-3.13$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงโฆษณา
2. สื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทธุรกิจผู้จำหน่ายกล่องกระดาษ ผู้จำหน่ายเคมีภัณฑ์ และธุรกิจโรงแรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 200,001-400,000 บาท และ 400,000 บาทขึ้นไป

**ด้านราคา** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราการชำระค่าบริการต่อปี ถูกต้องสม่ำเสมอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกประเภทธุรกิจ ทุกระดับรายได้

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) จำนวน 1 รายการ คือ บริษัทฯ ให้ความสำคัญความสะดวกสบายในการติดต่อลงสื่อโฆษณา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ และธุรกิจโรงแรม ทุกระดับรายได้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีความหลากหลายของบริการเสริม เช่น Call Center

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทุกระดับรายได้

**ด้านบุคลากร** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ และธุรกิจโรงแรม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทธุรกิจผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ โลจิสติกส์ และธุรกิจโรงแรม ทุกระดับรายได้

**ด้านกระบวนการให้บริการ** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทธุรกิจผู้จำหน่ายกล่องกระดาษ โลจิสติกส์ ผู้จำหน่ายเคมีภัณฑ์ และธุรกิจโรงแรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000-200,000 บาท และรายได้ 200,001-400,000 บาท

**ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ** เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อาคารของบริษัทฯ มีการจัดแบ่งออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจโรงแรม ทุกระดับรายได้

### 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อ สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อ สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ พบว่า เจ้าของธุรกิจที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน และประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีคุณภาพ เทียบเท่ากับสื่อต่าง ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สื่อสมุด โทรศัพท์หน้าเหลืองสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย

เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงโฆษณา
2. สื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีคุณภาพเทียบเท่ากับสื่อต่าง ๆ

**ด้านราคา** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เป็นราคาที่ผู้บริโภคมองรับได้ในการลงโฆษณา
2. อัตราค่าโฆษณาเหมาะสม เมื่อเทียบกับการลงโฆษณาในสื่ออื่น ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่า โฆษณาเหมาะสมกับการลงโฆษณา

เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าโฆษณาเหมาะสมกับการลงโฆษณา

2. เป็นราคาและผู้บริโภคยอมรับได้ในการลงโฆษณา
3. อัตราค่าโฆษณาเหมาะสม เมื่อเทียบกับการลงโฆษณาในสื่ออื่น ๆ

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริษัทฯมีการรองรับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริษัทฯ ให้ความสำคัญสบายในการติดต่อลงสื่อโฆษณา

เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. บริษัทฯให้ความสำคัญสบายในการติดต่อลงสื่อโฆษณา
2. บริษัทฯมีการรองรับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. มี Promotion Package หลากหลาย เช่น Fax on Demand
2. มีความหลากหลายของบริการเสริม เช่น Call Center

**ด้านบุคลากร** เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

**ด้านกระบวนการให้บริการ** เจ้าของธุรกิจเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง

เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการแนะนำเกี่ยวกับ Promotion ตัวใหม่ ๆ

ด้านกระบวนการให้บริการ เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง
2. มีการแนะนำเกี่ยวกับ Promotion ตัวใหม่ ๆ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อาคารของบริษัทที่มีการจัดแบ่งออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน

เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. อาคารของบริษัทที่มีการจัดแบ่งออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน
2. บริษัทฯมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.89 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.62 ประเภทธุรกิจผู้จำหน่ายกล่องกระดาษ ร้อยละ 19.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000-200,000 บาท ร้อยละ 39.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิรา อัสนุเมธ (2549) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อรูปแบบจูงใจในงาน โฆษณาฯลฯ พร้อมตีพิมพ์พฤติกรรมกรบรี โภคของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากข้อค้นพบดังกล่าว ปัจจุบันเพศชาย และเพศหญิง มีความสามารถเท่าเทียมกันได้ จึงเห็นส่วนใหญ่เจ้าของธุรกิจเป็นเพศหญิง จึงไม่แปลกใจเลยว่าผู้หญิงสามารถที่จะเปิดธุรกิจเป็นของตัวเองได้ และสามารถที่จะบริหารธุรกิจได้เอง

## 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ

เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าของธุรกิจมีความคิดเห็น ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$  และ  $3.56$  ตามลำดับ) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 2.85, 2.77, 2.75$  และ  $2.51$  ตามลำดับ) สำหรับด้านราคา อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รตินา สาครวิสัย (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สื่อของผู้โฆษณาและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสื่อโฆษณาในท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับปานกลางถึงสูงในสื่อโฆษณาแบบป้ายพลิก ป้ายไฟ วีดีโอวอลล์ รถเข็นกระเป๋า และป้ายตั้งพื้น
2. ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อสื่อในท่าอากาศยานกรุงเทพและนอกท่าอากาศยานกรุงเทพในระดับปานกลางถึงสูง โดยที่สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีระดับทัศนคติสูงสุด
3. ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อสินค้าที่โฆษณาผ่านสื่อโฆษณาในท่าอากาศยานกรุงเทพในระดับปานกลางถึงสูง

จากข้อค้นพบดังกล่าว เห็นได้ว่าการใช้สื่อเพื่อการโฆษณาสินค้าหรือบริการ ทำให้การเข้าถึงใจลูกค้าได้ นั้น มีผลพอ ๆ กับการขายสินค้าหรือบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เราจะใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า ในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้สื่อโฆษณาสินค้าเป็นตัวกระจายข้อมูลเพื่อเข้าถึงลูกค้ารายย่อย

## 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ พบว่า เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**ด้านราคา** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านบุคลากร** เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านกระบวนการให้บริการ** เจ้าของธุรกิจเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** เจ้าของธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ** เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภลักษณ์ หนูนภักดิ์ เลาทองดี (2545) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อสื่อโฆษณาออนไลน์ พบว่า ในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์และทัศนคติที่แตกต่างกันต่อเสิร์ชเอ็นจิน และการโฆษณาด้วยอีเมล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศเป็นปัจจัยที่มีมีผลต่อทัศนคติต่อเสิร์ชเอ็นจินการโฆษณาด้วยอีเมลที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้บริโภค

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิรา อัสนุเมธ (2549) ที่พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานทัศนคติที่มีต่อรูปแบบหัวใจโฆษณาชาเขียวพร้อมดื่มของประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีทัศนคติต่อรูปแบบหัวใจโฆษณาชาเขียวพร้อมดื่มเชิงเหตุผลและเชิงอารมณ์แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเป็นทางเลือกอื่นทางหนึ่งของการดำรงชีวิตประจำวัน โดยจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งถ้าเจ้าของธุรกิจสามารถทำความเข้าใจและเข้าถึงจิตใจของลูกค้า การวางแผนการกระจายสินค้าและสร้างความยอมรับของลูกค้าก็จะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความต้องการของเจ้าของธุรกิจในการเลือกใช้บริการสื่อในสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง ของบริษัท เทเลอินโฟมีเดีย จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร ได้ดียิ่งขึ้น
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีลักษณะตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของบริษัท เทเลอินโฟมีเดีย จำกัด (มหาชน)
3. สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง ที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
4. จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงทางด้านคุณภาพของสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
5. จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือมีข้อเสนอในด้านอัตราค่าโฆษณาให้เป็นที่เหมาะสมกับความต้องการของเจ้าของธุรกิจแต่ละประเภท
6. จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ ควรมีการจัด Promotion อื่น ๆ ให้เข้ากับความต้องการของเจ้าของธุรกิจ