

ชื่อการค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร  
 ผู้วิจัย      นางสาวสุมาพร คณาภรณ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) คร. จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ 2) รศ. สมจิตร ล้วนจำริญ  
 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 99 หน้า คำสำคัญ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อ สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง เขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของธุรกิจที่เคยเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำนวน 169 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง โดยรวม ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านราคา อยู่ในระดับน้อย และผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จำแนกตามสถานภาพเจ้าของธุรกิจ พบว่า เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และบุคลากรที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็น ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... *สุมาพร คณาภรณ์*  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1)..... *[ลายมือ]* 2)..... *[ลายมือ]*

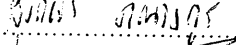
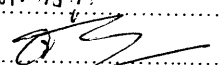
**Independent study title:** Factors affecting to decisions making for select useable Yellow pages services in Bangkok

**Researcher :** Miss. Sumaporn Kanangkura. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors : 1) Dr. Chanthawan Suunsawad 2) Assoc. Prof. Somchit Ruanjumlearn Academic year : 2009. 99 pp. Keywords: Decision, Select useable, Yellow pages.

### Abstract

The objective of this research were to study factors affecting to decisions making for select useable yellow pages services in bangkok and the comparision hypothesis testing of factors affecting to decisions making for select useable yellow pages services distinguish by an business owner. The population was the business owner had ever been select useable yellow pages services consist as 169 sampling. The instrument used in this research was questionnaires. The data anlysis used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation and One-way analyses of Variance.

The results of this research found that the business owner had an opinions about factors affecting to decisions making for select useable yellow pages services in overview such as people and place aspects were the most level. Physical evindence, product, process and promotion aspects were medium level for price aspects was a few level. And the comparision hypothesis testing of factors affecting to decisions making for select useable yellow pages services distinguish by business owner found that the business owner had the different of education and type of business had the opinions were differential matches statistic significant at the level of 0.01. The consider in each aspects found that the different of gender had the opinions to process aspects was differential matches statistic significant at the level of 0.05. The different of educational had the opinions to product, price, place, process and physical evidence were differential matches statistic significant at the level of 0.01 and 0.05 chronologize. And the different of people had the opinions in every aspects were differential matches statistic significant at the level of 0.01.

Student's signature .....   
Independent study advisors' signature 1.  2. 