

วันชัย เข้มสรวล. (2557). การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำการ

ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กิติมา ทามาดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมในการใช้บริการ
โลจิสติกส์ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำการ ไปรษณีย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มา
ใช้บริการที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วน
บุคคลกับพฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าไคสแควร์ โดย
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี ระดับ
การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท มีอาชีพ / ธุรกิจ คือ ธุรกิจส่วนตัว
พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป และทนayaความแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการโลจิสติกส์ คือ
เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์หรือเจ้าหน้าที่นำจ่าย ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 สัปดาห์ / ครั้ง ประเภท
สิ่งของที่ส่งโดยใช้บริการโลจิสติกส์ คือ เครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวนของสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง คือ น้อยกว่า 10
ชิ้น เหตุผลที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ คือ ค่าบริการเหมาะสม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 200 -
600 บาท และมีวิธีการชำระเงินโดยจ่ายเงินสด ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ของ
ที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก 2) ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์แตกต่างกัน
3) ลูกค้าที่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการโลจิสติกส์ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทสิ่งของ
ที่ให้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และวิธีการชำระ
เงินต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการโลจิสติกส์