

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	9
ประวัติที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	9
การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์พระนครศรีอยุธยา.....	10
การให้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำการไปรษณีย์พระนครศรีอยุธยา.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสโพสต์ที่ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	56
การวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสโพสต์ของลูกค้าที่มาใช้ บริการ โลจิสโพสต์ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	57
การวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสโพสต์ของลูกค้าที่มาใช้ บริการ โลจิสโพสต์ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	59
การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสโพสต์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสโพสต์ที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	67
การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสโพสต์ จำแนกตาม พฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสโพสต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสโพสต์ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	108
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมใน การให้บริการ โลจิสโพสต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสโพสต์ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	157

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	187
สรุปผลการวิจัย.....	187
อภิปรายผล.....	189
ข้อเสนอแนะ .....	192
บรรณานุกรม.....	193
ภาคผนวก .....	196
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	202