

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าไคสแควร์ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และมีอาชีพ/ธุรกิจ คือ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป และนายควม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการ โลจิสติกส์ คือ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์หรือเจ้าหน้าที่นำจ่าย

จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 สัปดาห์/ครั้ง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 ประเภทของสิ่งของที่ส่งโดยใช้บริการโลจิสติกส์ คือ เครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 จำนวนสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง คือ น้อยกว่า 10 ชิ้น จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 200 - 600 บาท / ครั้ง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และมีวิธีการชำระเงินโดยจ่ายเงินสด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9

3. ลูกค้ำมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกาไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 6 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ และมี 1 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

4. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ โดยภาพรวม สรุปว่า ลูกค้ำที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ/ธุรกิจ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

4.2 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

4.3 ลูกค้ำที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ/ธุรกิจ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ โลจิสติกส์ โดยภาพรวม สรุปว่า

1) ลูกค้ำที่มีจำนวนของสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์

ไม่แตกต่างกัน และ 2) ลูกค้าที่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการโลจิสติกส์ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของสิ่งของที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และวิธีการชำระเงิน ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการโลจิสติกส์ และ ความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าที่มีประเภทสิ่งของที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าที่มีจำนวนสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเงิน ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในการใช้บริการโลจิสติกส์ของลูกค้าที่มาใช้บริการโลจิสติกส์ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ/ธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงบริการโลจิสติกส์ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของสิ่งของที่ใช้บริการ จำนวนของสิ่งของที่ส่งต่อครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และวิธีการชำระเงิน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตระหนักถึงการให้บริการที่เป็นเลิศ ไม่ว่าจะเป็นความมั่นใจในความปลอดภัยของสินค้า ซึ่งมีบริการพิเศษที่ไว้ควบคู่กับบริการโลจิสติกส์ คือ บริการไปรษณีย์รับประกัน และ/หรือบริการ

ตอบรับ (AR) ทำให้การขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น นอกจากนี้การให้บริการโดยมีการตรวจสอบ และระบบติดตามสินค้า จึงทำให้การขนส่งมีความถูกต้อง และตรงเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสริมศักดิ์ เมฆสุทัศน์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการใช้บริการส่งพัสดุขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้กำหนดค่าบริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งค่าบริการคิดตามขนาดน้ำหนักของสิ่งของ และระยะทางที่จัดส่ง ซึ่งค่าบริการเป็นค่าบริการที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังชำระค่าบริการได้หลายรูปแบบทั้งเงินสด เช็ค และเงินเชื่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สีมันตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายในการใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา

3. ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการบริการทั้งภายนอกและภายในที่ทำกรไปรษณีย์ มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วทุกอำเภอ มีเคาน์เตอร์ให้บริการหลายช่องทางโดยให้บริการแบบครบวงจร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สีมันตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายในการใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

4. ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาจจะยังไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทำให้ลูกค้าบางคนยังไม่ทราบว่าที่ทำกรไปรษณีย์มีบริการ โลจิสติกส์ และบางส่วนยังไม่ทราบว่าบริการ โลจิสติกส์คืออะไร และการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น จัดงานประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน และจัดวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์ตามสถานศึกษาต่าง ๆ ที่มีความประสงค์อาจจะยังไม่เพียงพอ เพราะส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามยังทราบข้อมูลบริการ

โลจิสติกส์จากเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์หรือเจ้าหน้าที่หน้าจ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จาตุรันต์ เวคะวากยานนท์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

5. ลูกค้ำมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการจัดอบรมการให้บริการสำหรับบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเต็มใจช่วยเหลือและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สีมันตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายในการใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร

6. ลูกค้ำมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้บริหารจัดการให้การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีความยุติธรรมในการจัดลำดับคิวในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอน ทำให้แต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จาตุรันต์ เวคะวากยานนท์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง

7. ลูกค้ำมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดให้มีพนักงานทำความสะอาด ดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ทำงานให้สถานที่สะอาด ไม่มีกลิ่นอับ นอกจากนี้ยังมีแสงสว่างเพียงพอ

และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา กาว รถเข็นขนของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สีมันตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายในการใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

8. ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของสิ่งของที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และวิธีการชำระเงิน ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์แตกต่างกัน เนื่องจาก ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีของที่ส่งแตกต่างกันออกไป การเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์จึงแตกต่างกันออกไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ วัฒนา (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

9. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ โลจิสติกส์ สอดคล้องกับ ค็อตเลอร์ (Kotler. 1996 : 144) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ประการหนึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริการ ผู้บริหารของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดให้มีการอบรม/ดูงานเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้ากับพนักงานจะทำให้มีเชี่ยวชาญในการจัดส่งสินค้า
2. ด้านราคา ผู้บริหารของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีนโยบายในด้านการให้ชำระเป็นเงินเชื่อกับหน่วยงานราชการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริหารของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการบริหารจัดการให้มีการให้บริการแบบครบวงจร
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น จัดงานประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน
5. ด้านบุคลากร ควรมีการอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้สะอาดเรียบร้อย
6. ด้านกระบวนการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำลูกค้ำทุกชั้นตอน

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว รถเข็น
สิ่งของให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

2. ควรมีการศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของที่ทำการ
ไปรษณีย์ทุกแห่งเพื่อให้มีมาตรฐานการให้บริการเหมือนกันทุกแห่ง