บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ในการส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามจริงได้แบบสอบถามจำนวน 440 ราย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลทั่วไป	112	25.45
นิติบุคคล	328	74.55
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นบุคคลทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 25.45 เป็นนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 74.55

ตารางที่ 4.2 ประเภทสินค้าที่จัดส่ง

ประเภทของสินค้าที่จัดส่ง	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าอุปโภค บริโภค	208	47.27
อุปกรณ์สื่อสาร	56	12.73
อุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์	64	14.55
เครื่องใช้ไฟฟ้า	24	5.46
เครื่องจักร	16	3.63
วัตถุอันตราย	40	9.09
อื่นๆ	32	7.27
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่จัดส่งสินค้าประเภทสินค้าอุปโภค บริโภค คิดเป็นร้อยละ 47.27 รองลงมาเป็นอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ คิดเป็นร้อยละ 14.55 อุปกรณ์สื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 12.73 วัตถุอันตราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.27 เครื่องใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 5.46 และเครื่องจักร คิดเป็นร้อยละ 3.63

ตารางที่ 4.3 ปริมาณ (น้ำหนัก) การขนส่งแต่ละครั้ง

ปริมาณ (น้ำหนัก) การขนส่งแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 กิโลกรัม	112	25.45
ตั้งแต่ 101-500 กิโลกรัม	96	21.82
ตั้งแต่ 501-1,000 กิโลกรัม	160	36.36
มากกว่า 1,000 กิโลกรัม	72	16.36
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่ขนส่งสินค้าแต่ละครั้งในปริมาณตั้งแต่ 501-1,000 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 36.36 ต่ำกว่า 100 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 25.45 ตั้งแต่ 101 - 500 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 21.82 และ มากกว่า 1,000 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 16.36

ตารางที่ 4.4 มูลค่าของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้ง

มูลค่าของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	40	9.09
ตั้งแต่ 3,001-4,000 บาท	48	10.91
ตั้งแต่ 4,001-5,000 บาท	184	41.82
มากกว่า 5,000 บาท	168	38.18
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดส่งสินค้าต่อครั้งเป็นมูลค่าของสินค้าตั้งแต่ 4,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือมากกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.18 ตั้งแต่ 3,001-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.91 และต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.09

ตารางที่ 4.5 ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	72	16.36
ตั้งแต่ 5,000-20,000 บาท	168	38.18
ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท	144	32.73
มากกว่า 50,000 บาท	56	12.73
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อเดือนตั้งแต่ 5,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 32.73 ต่ำกว่า5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.36 และมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.73

ตารางที่ 4.6 ความถี่ในการจัดส่งสินค้า

ความถี่ในการจัดส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	160	36.36
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	40	9.09
เดือนละครั้ง	24	5.46
ไม่แน่นอน	216	49.09
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการจัดส่งสินค้าไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาคือทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 36.36 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.09 และ เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.46

ตารางที่ 4.7 จุดหมายปลายทางที่ใช้บริการในการจัดส่งสินค้า

จุดหมายปลายทางที่ใช้บริการในการจัดส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	288	65.46
ปริมณฑล	40	9.09
ภาคกลาง	24	5.45
ภาคเหนือ	8	1.82
ภาคใต้	32	7.27
ภาคตะวันออก	24	5.45
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	3.64
ภาคตะวันตก	4	0.91
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดส่งสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 65.46 รองลงมาเป็นปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 9.09 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 7.27 ภาคกลางและภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 5.45 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 3.64 ภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 1.82 และภาคตะวันตกคิดเป็นร้อยละ 0.90

ตารางที่ 4.8 เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็ว	256	58.18
ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง	48	10.91
ความปลอดภัย	96	21.82
การให้บริการของพนักงาน	32	7.27
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	8	1.82
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้า ด้านความรวดเร็ว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.18 รองลงไปเป็นด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 21.82 ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 10.91 การให้บริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และความตรงต่อเวลาคิดเป็นร้อยละ 1.82

ตารางที่ 4.9 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเคยประสบในการใช้บริการจากบริษัทขนส่งสินค้า

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเคยประสบในการใช้บริการจากบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าสูญหาย เสียหาย	112	25.45
ความล่าช้าในการจัดส่ง	272	61.82
ความผิดพลาดการขนส่ง	40	9.09
การให้บริการไม่สุภาพของพนักงาน	24	3.64
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาความล่าช้าในการจัดส่ง คิดเป็นร้อยละ 61.82 สินค้าสูญหาย เสียหาย คิดเป็นร้อยละ 25.45 ความผิดพลาดการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 9.09 และการให้บริการไม่สุภาพของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 3.64

ตารางที่ 4.10 ความต้องการในด้านการส่งเสริมการขาย

ความต้องการด้านการส่งเสริมการขาย	จำนวน	ร้อยละ
การให้ส่วนลด	32	7.27
การให้ของแถม	20	4.55
การรับประกันการขนส่ง (เวลา ความถูกต้อง)	388	88.18
การช่วยเหลือสังคม	0	0
รวม	440	100.00

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการการส่งเสริมการขายด้านการรับประกันการขนส่ง (เวลา ความถูกต้อง) คิดเป็นร้อยละ 88.18 รองลงมาคือการให้ส่วนลดคิดเป็นร้อยละ 7.27 การให้ของแถมคิดเป็นร้อยละ 4.55 และการช่วยเหลือสังคม ไม่มีความต้องการ

ตารางที่ 4.11 ความต้องการในเรื่องช่องทางการแจ้งงานของลูกค้า

ความต้องการในเรื่องช่องทางการแจ้งงานของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
แจ้งทาง website	24	5.45
แจ้งทางโทรศัพท์	364	82.73
แจ้งทางโทรสาร	4	0.91
แจ้งทางอี-เมล์	48	10.91
รวม	440	100.00

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในเรื่องช่องทางการแจ้งงาน โดยแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 82.73 แจ้งทางอี-เมล์ คิดเป็นร้อยละ 10.91 แจ้งทาง website คิดเป็นร้อยละ 5.45 และแจ้งทางโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 0.91

ตารางที่ 4.12 ความต้องการในด้านการบริการ

ความต้องการด้านการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับราคาลดลง	72	16.36
เพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง	216	49.09
ขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น	56	12.73
เพิ่มช่องทางในการติดต่อแจ้งงาน	20	4.54
เน้นการบริการให้มีความสุภาพมากขึ้น	8	3.63
เพิ่มระบบการติดตามงาน	68	15.45
อื่นๆ	0	0
รวม	440	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในประเทศ ด้านเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่งคิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาคือ ปรับราคาลดลง คิดเป็นร้อยละ 16.36 เพิ่มระบบติดตามงานคิดเป็นร้อยละ 15.45 ขยายพื้นที่การให้บริการให้คลอบคลุมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.73 เพิ่มช่องทางในการติดต่อแจ้งงานและเน้นการบริการให้มีความสุภาพมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.63

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่องเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา

เลือกบริษัทขนส่งสินค้าเกณฑ์ใดที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการวิเคราะห์สัดส่วนจำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า โดยจะใช้วิธีการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1

H_0 : ความรวดเร็วในการขนส่งไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

H_1 : ความรวดเร็วในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.13 ความรวดเร็วในการขนส่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ความสำคัญของความรวดเร็วในการขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เป็นปัจจัยสำคัญ	416	94.55
ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ	24	5.45
รวม	440	100

Sig. = 0.842

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.842 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความรวดเร็วในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : ค่าใช้จ่ายในการขนส่งไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

H_1 : ค่าใช้จ่ายในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.14 ค่าใช้จ่ายในการขนส่งมีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ความสำคัญของค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่มีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เป็นปัจจัยสำคัญ	97	88.18
ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ	13	11.82
รวม	110	100

Sig. = 0.253

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับเท่ากับ 0.253 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ค่าใช้จ่ายในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

สมมติฐานที่ 3

H_0 : ความปลอดภัยของสินค้าไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

H_1 : ความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.15 ความปลอดภัยของสินค้ามีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ความสำคัญของความปลอดภัยของสินค้าที่มีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เป็นปัจจัยสำคัญ	388	88.18
ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ	52	11.82
รวม	440	100

Sig. = 0.747

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับเท่ากับ 0.747 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

สมมติฐานที่ 4

H_0 : การให้บริการของพนักงานไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

H_1 : การให้บริการของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.16 การให้บริการของพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ความสำคัญของการให้บริการของพนักงานในการให้บริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เป็นปัจจัยสำคัญ	86	78.18
ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ	24	21.82
รวม	110	100

Sig. = 0.530

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับเท่ากับ 0.530 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า การให้บริการของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

สมมติฐานที่ 5

H_0 : ความตรงต่อเวลาในการขนส่งไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า

H_1 : ความตรงต่อเวลาในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า

ตารางที่ 4.17 ความตรงต่อเวลามีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ความสำคัญของความตรงต่อเวลาที่มีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เป็นปัจจัยสำคัญ	396	90.00
ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ	44	10.00
รวม	110	100

Sig. = 0.029

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับเท่ากับ 0.029 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความตรงต่อเวลาในการขนส่งไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าส่วนใหญ่

4.3 ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ	$\overline{X}$	S.D.	แปรผล
1. ความรวดเร็วในการจัดส่ง	3.76	0.27	มาก
2. ความถูกต้องในการจัดส่ง	3.85	0.26	มาก
3. เทคโนโลยีในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.21	0.67	ปานกลาง
4. ความสุภาพของพนักงานจัดส่ง	3.40	0.87	ปานกลาง
5. ความสุภาพของพนักงานรับงาน	3.40	0.91	ปานกลาง
6. การให้บริการคลอบคลุมพื้นที่ในประเทศ	3.70	0.80	มาก
7. ความเรียบร้อยของหีบห่อสินค้า	3.63	0.67	มาก
8. การให้บริการติดตามสถานของสินค้า (tracking)	3.11	0.83	ปานกลาง
9. การชดใช้ค่าเสียหาย กรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหาย	3.56	0.31	มาก
10. ค่าใช้จ่ายการจัดส่ง	3.64	0.96	มาก
11. สภาพรถขนส่งสินค้า	3.18	0.88	ปานกลาง
12. ช่องทางการแจ้งรับงาน	3.25	0.86	ปานกลาง
13. ระบบความปลอดภัยของการจัดส่ง	3.86	0.75	มาก
14. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กรณีการจัดส่งติดปัญหา	3.32	0.42	ปานกลาง
15. ความพร้อมในการให้บริการ (อุปกรณ์และบุคลากร)	3.40	0.59	ปานกลาง
16. รายการส่งเสริมการขาย	3.16	0.82	ปานกลาง
รวม	3.43	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ในเขตกรุงเทพมหานครในระดับมาก มีอยู่ 7 ด้านคือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง ความถูกต้องในการจัดส่ง การให้บริการคลอบคลุมพื้นที่ในประเทศ ความเรียบร้อยของหีบห่อสินค้า การชดใช้ค่าเสียหายกรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และระบบความปลอดภัยของการจัดส่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ในเขตกรุงเทพมหานครในระดับปานกลาง มี 9 ด้าน คือ เทคโนโลยีในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความสุภาพของพนักงานจัดส่ง ความสุภาพของพนักงานรับงาน การให้บริการติดตามสถานของสินค้า (tracking) สภาพรถขนส่งสินค้า ช่องทางการแจ้งรับงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีการจัดส่งติดปัญหา ความพร้อมในการให้บริการ (อุปกรณ์และบุคลากร) และรายการส่งเสริมการขาย