

วิธีอ้างอิงบทความนี้: กวินฉัตร ปกรณ์พงษ์วัฒนา และวิศวะ อนุยะวงษ์. (2565). ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. 8(2), 17-27.

Received: October 29, 2021
Revised: March 11, 2022
Accepted: September 12, 2022

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย

กวินฉัตร ปกรณ์พงษ์วัฒนา¹ และ วิศวะ อนุยะวงษ์^{2*}

บทคัดย่อ

อาหารทะเลแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพของประเทศไทยและเป็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน และการจัดการโลจิสติกส์เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ประกอบการอาหารทะเลแปรรูปสามารถใช้เป็นแหล่งความได้เปรียบในการแข่งขันในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และระดับการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย และ 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปจำนวน 126 ราย จากประชากรซึ่งได้แก่ผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยที่อยู่ในฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 144 ราย เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ปัจจัยด้านต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย นอกจากนั้น ผลการศึกษายังเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรเน้นยกระดับความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูป

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: kawinchat.pk@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: wissawa.a@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Logistics Performance Affecting Logistics Service Provider Selection of Processed Seafood Manufacturers in Thailand

Kawinchat Pakornpongwatthana¹ and Wissawa Aunyawong^{2*}

Abstract

The purpose of this research aims to study the levels of logistics performance, logistics service provider selection of processed seafood producers in Thailand and to analyze the effect of logistics performance on the logistics service provider selection of processed seafood manufacturers in Thailand. The study was quantitative research. The data were collected from a sample of 126 processed seafood producers from a population of 144 domestic seafood producers in the database of the Department of Industrial Works. The research tool was a questionnaire, and its reliability was tested by Cronbach's alpha coefficient. The data was analyzed by using mean, frequency, standard deviation, and multiple regression statistics. The results found that the overall opinion on each factor affecting the logistics service provider selection of Processed Seafood Producers in Thailand was high. In addition, cost, time and reliability factors affected the selection of logistics service providers for processed seafood producers in Thailand. Moreover, the findings suggest that Logistics service providers should focus on enhancing service reliability because it is the most critical factor for seafood manufacturers when choosing logistics providers.

Keywords: Logistics performance, Logistics service provider, Processed seafood manufacturers

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: kawinchat.pk@gmail.com

²Lecturer of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: wissawa.a@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการส่งออกของไทย โดยพบว่าการส่งออกอาหารตลอดปี 2563 มีมูลค่า 1,025,000 ล้านบาท มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.8 (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2563) เนื่องจากวิกฤติการเกษตรของไทยมีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกุ้งที่เริ่มฟื้นตัวจากภาวะโรคตายด่วน (Early mortality syndrome: EMS) ราคาวัตถุดิบอาหารสัตว์ที่อยู่ในระดับต่ำส่งผลให้กลุ่มสินค้าปศุสัตว์รวมทั้งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำมีต้นทุนการผลิตลดลงเศรษฐกิจอาเซียนโดยเฉพาะในกลุ่ม (Cambodia-Laos-Myanmar-Vietnam : CLMV) และภายในกลุ่มประเทศอาเซียนทำให้มีความต้องการสินค้าอาหารมากขึ้น สินค้าอาหารส่งออกของไทยส่วนใหญ่ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและมูลค่า โดยเฉพาะสินค้าอาหารทะเลแปรรูป ซึ่งสินค้าอาหารทะเลแปรรูปที่มีอัตราการขยายตัวของการส่งออก สูง 5 รายการ ได้แก่ ปลากระป๋อง อาหารทะเลแช่แข็งอื่นๆ ปลาแช่แข็ง กุ้งแช่แข็ง และปลาทูน่า ตลาดอาหารทะเลแปรรูปมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562-2565 ซึ่งเติบโตทั้งตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี, 2563) แสดงให้เห็นว่า อาหารทะเลแปรรูปเป็นสินค้าที่มีศักยภาพของประเทศไทย และเป็นที่น่าสนใจในยุคปัจจุบัน

นอกจากนั้น การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 คือ การที่ไม่สามารถคาดการณ์ทิศทางของสถานการณ์ได้อย่างแม่นยำโดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่แน่นอนของอุปสงค์

ที่มีความอ่อนไหวสูงต่อกระแสข่าวและความรู้สึกของผู้คนที่มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ที่ต้องรับมือกับภาวะวิกฤตในนี้จึงต้องเป็นแบบเน้นความคล่องตัว โดยมีจุดที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพิ่มเติม คือ การเน้นความเร็วในการตอบสนองกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข มากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้า (Product variety) ที่เน้นความเร็วอย่างแต่ไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้บริโภคได้จึงไม่สามารถแข่งขันทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤตเช่นนี้ได้

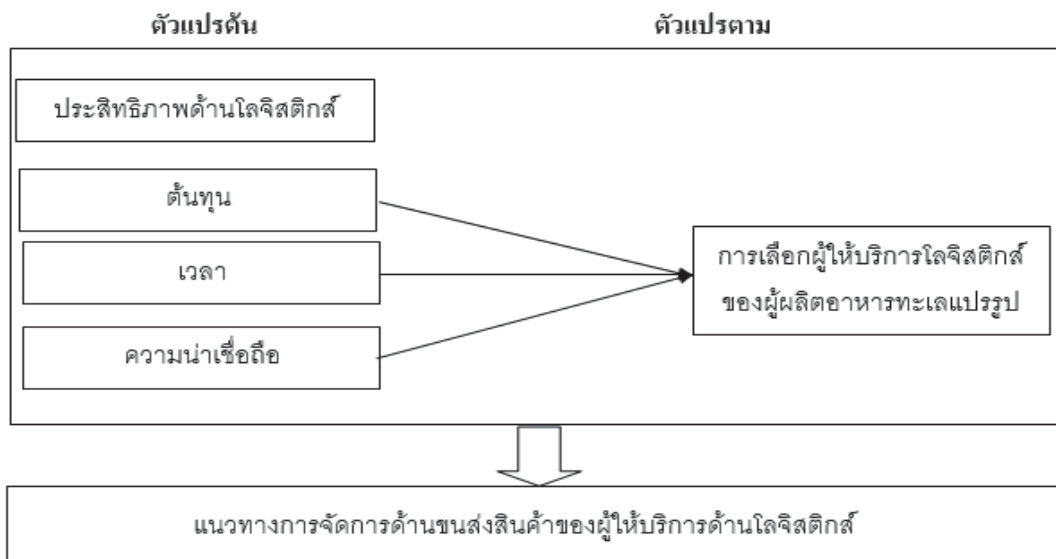
ปัจจุบันผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปของประเทศไทยอยู่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งเรื่องการเผชิญความท้าทายจากมาตรการกีดกันทางการค้าของประเทศ รวมถึงเรื่องการขาดแคลนแรงงานในประเทศ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560) ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกอาหารของไทยต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ถ้าขาดแนวทางการบริหารด้านโลจิสติกส์อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และระดับการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการขนส่งและ โลจิสติกส์

การขนส่ง (Transportation) ความหมายโดยรวม หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ การจัดการการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

1. เพื่อลดต้นทุน ถือเป็นเป้าหมายยอดนิยมของการจัดการด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรม รวมทั้งการขนส่งด้วย ผู้ประกอบการมักจะตั้งเป้าหมายเป็นอันดับแรกว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะต้องช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ โดยอาจจะเป็นค่าน้ำมัน

เชื้อเพลิง ค่าแรงงาน หรือค่าบำรุงรักษารถบรรทุก

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีด้วยจำนวนทรัพยากรที่เท่าเดิมประสิทธิภาพการทำงานจะสูงขึ้น เช่น จำนวนรถบรรทุก จำนวนพนักงาน และการส่งสินค้าให้ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อจัดการการขนส่งได้ดีข้อลดร้องเรียนจากลูกค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับและยังคงใช้บริการของบริษัทต่อไป

4. เพื่อลดระยะเวลา บริษัทขนส่ง มีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น กว่าคู่แข่ง ผลผลิตของตนก็จะออกสู่ตลาดได้เร็วแพร่หลายมากกว่าคู่แข่ง

5. เพื่อสร้างรายได้เพิ่มบริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่

รวดเร็วขึ้น พิเศษขึ้นหรือละเอียดถูกต้องมากขึ้น หรือ รายได้จากกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

6. เพื่อเพิ่มกำไร บริษัทขนส่งลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการหรือลงทุนในระบบการจัดการใหม่ เพื่อต้องการเพิ่มผลกำไรของบริษัท การจัดการไปลดต้นทุนลง คือ สร้างรายได้เพิ่มและลดต้นทุน

7. เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทขนส่งในการลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่งหลายแห่งแสดงสถิติช่วงที่ไม่มีอุบัติเหตุ พยายามกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันรักษาสถิตินั้นให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การขนส่งไม่เพียงแต่จะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในกระบวนการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเท่านั้น แต่ยังเป็นกิจกรรมที่มีมูลค่าสูงที่สุดในกระบวนการโลจิสติกส์ ประมาณว่าต้นทุนการขนส่งนั้นเป็นต้นทุนจำนวนมากที่สุดในต้นทุนโลจิสติกส์รวมอาจสูงถึง 40% ของกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่น้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาแพงมาก ดังนั้น การมีระบบบริหารจัดการการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพจึงสามารถช่วยให้บริษัทลดต้นทุนโลจิสติกส์ลงได้มาก

โลจิสติกส์ คือ การออกแบบและการจัดการระบบการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของสินค้าและข้อมูลจากต้นทางและไปยังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมกิจกรรมและกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าทุกระดับและขั้นตอนปฏิบัติการโดยวิธีการเชิงระบบ ซึ่งบริษัทจะทำการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ของระบบสินค้าภายในบริษัทด้วยกัน แทนที่จะแยกปฏิบัติแต่ละกิจกรรมอย่างที่เคยทำกันมาและยอมรับการติดต่อและประสานงานระหว่างบริษัทและองค์กรภายนอก โลจิสติกส์จะถูกมองอย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องหรือที่รู้จักในชื่อแบบจำลองห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain modeling) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการไหลกันเป็นลูกโซ่กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2550)

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การบริการนี้อาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ ปฏิบัติการหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งถึงแม้กระบวนการจะเกี่ยวพันกับตัวสินค้าแต่การปฏิบัติการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและครอบครองเป็นเจ้าของได้ (Kotler & Bloom, 1984) การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมที่ผู้ให้บริการเสนอให้กับ ผู้รับบริการ หรือเป็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าหรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้ยังสร้างคุณค่าที่ผู้รับบริการรับรู้ และยอมรับ ด้วยความเต็มใจกระบวนการให้บริการนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า ทำให้ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและ รูปแบบการนำเสนอซึ่งมีผลทำให้คุณภาพของการให้บริการยากที่จะวัดและทำการตรวจสอบได้ (Setthachotsombut & Aunyawong, 2020)

4.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจและการดำเนินธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้นทักษะและความเป็นมืออาชีพกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ การประเมินประสิทธิภาพหมายถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้ประเมินเพื่อให้คุณค่าความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน ในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และมีดีของผลผลิตและผลลัพธ์ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน เวลา ความน่าเชื่อถือ (Aunyawong et al., 2020)

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยศึกษาผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย ที่มีฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 144 ราย (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2564) โดยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้บริการโลจิสติกส์ ได้แก่ ผู้จัดการ และเจ้าของธุรกิจเป็นหน่วยวิเคราะห์ ซึ่ง เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อยกว่า 500 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถาม 126 ราย หรือคิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) ร้อยละ 87.5

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ลักษณะของกิจการ เงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงานในบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจและสถานที่ตั้ง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปมี 3 ด้านคือ มิติด้านต้นทุน มิติด้านเวลา และมิติด้านนำเชื่อถือ และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับของลิเคิร์ต มีลักษณะการตอบแบบเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและให้คำแนะนำแก้ไขเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญมาทำการทดลองใช้ กับประชากรในการวิจัย หาค่าความเชื่อของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความ

เชื่อมั่นเท่ากับ 0.752 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เนื่องจากโดยปกติค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ของ ดนัย ปัตตพงศ์ (2559) ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างสอดคล้องกับแบบสอบถาม

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อใช้แนบกับแบบสอบถามสำหรับแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ของเอกสารโดยประสานงานและขอความร่วมมือกับผู้บริหารของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย และลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ที่ทำการวิจัย พร้อมอธิบายแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบและลงข้อมูลให้ได้อย่างถูกต้องและข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มเลือกไว้จากรายชื่อผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปปรากฏในฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 126 ราย และนำข้อมูลดังกล่าว เข้าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นต่างๆ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย คุณลักษณะของกิจการ ผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูป ระดับความคิดเห็นที่เกิดขึ้นสถิติที่ใช้ในการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยสมการการถดถอยพหุคูณเชิงโดยจะมีการแสดงผลการวิจัยตามความเหมาะสมของกลุ่มข้อมูลกับนำเสนอ

ตารางแสดงค่าสถิติ และนำเสนอข้อมูลสรุปผลการวิจัยในรูปแบบของการสรุปและอภิปรายผลข้อมูลการวิจัยกับผลการวิจัยวิธีการเลือกตัวแปรต้นเข้าสู่สมการถดถอยแบบขั้นตอน

สมการเป้าหมาย

$$y = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3)$$

y คือ การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

x1 คือ ต้นทุน

x2 คือ เวลา

x3 คือ ความน่าเชื่อถือ

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาวิธีการหาโดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of item – objective congruence หรือ IOC) โดยพบว่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00

6. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาในส่วนของตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย

มิติด้านต้นทุน พบว่าประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านต้นทุน ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยตัวแปรที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทำให้การวางแผนการบริหารได้ง่าย รองลงมาคือ การใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทำให้บริหารต้นทุนได้ง่าย และน้อยที่สุด คือ การใช้บริการผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

มิติด้านเวลา พบว่าประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านเวลา ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยตัวแปรที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถส่งมอบสินค้าตรงเวลา รองลงมา คือผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถพยากรณ์และการวางแผนการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว และน้อยที่สุด

คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถตอบสนองคำสั่งซื้อของบริษัทของท่านได้ทันเวลาที่

มิติด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศ อยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีการบริการที่ยืดหยุ่นไปตามความต้องการของลูกค้า รองลงมา คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีรูปแบบการบริการโลจิสติกส์ที่หลากหลายครบถ้วน และน้อยที่สุด คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีรูปแบบการบริการที่ดี

จากการศึกษาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย พบว่า ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ เป็นประสิทธิภาพที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. การใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทำให้การวางแผนการบริหารได้ง่ายในการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านต้นทุน
2. ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถส่งมอบสินค้าตรงเวลา การให้บริการโลจิสติกส์ด้านเวลา
3. ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีการบริการที่ยืดหยุ่นไปตามความต้องการของลูกค้าการให้บริการโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือ

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านต้นทุน ($\bar{X}$) ด้านเวลา ($\bar{X}$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้

บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อทำนายการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของผู้ประกอบการส่งออกอาหาร ได้ดังนี้

$$Y = 4.85 + 0.50 X_1 + 0.48 X_2 + 0.93 X_3$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยปัจจัยทั้งสามมีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยในทิศทางเดียวกันแสดงให้เห็นถึงรูปความสัมพันธ์ในเชิงบวก

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษารูปแบบของกิจการส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด กิจการเจ้าของคนเดียว อยู่ในลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายคือธุรกิจในรูปแบบบริษัทมหาชน เมื่อพิจารณาในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง 6 ปีครึ่ง ในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ เป็นไปตามที่บริษัทกำหนด และจำเป็นต้องมีการบริการลูกค้าที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางบริษัทกำหนด หากไม่มีคุณสมบัติก็ถือว่าไม่ผ่านเข้าสู่ขั้นตอนการตัดสินใจเพื่อคัดเลือก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัย ของอรุณศรี ดอกสาคร (2561)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย พบว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยรายด้านที่

มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย พบว่าเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านเวลา รองลงมาคือ การให้บริการโลจิสติกส์ด้านต้นทุน และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือทำให้กระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปถูกตั้งสมมติฐานว่ามีการบริการลูกค้าที่เท่ากันคือเป็นไปตามมาตรฐานเงื่อนไขในการให้บริการตามที่บริษัทกำหนด จากนั้นจึงนำมาเปรียบเทียบในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรผู้ให้บริการซึ่งต้องมีความน่าเชื่อถือเนื่องจากความผิดพลาดในการส่งออกสินค้าหมายถึงมูลค่าความเสียหายจำนวนมาก หากผู้รับขนส่งไม่มีความน่าเชื่อถือแล้วอาจส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือก และยังมีการเปรียบเทียบในเรื่องของต้นทุน ราคา และความน่าเชื่อถือ ของการให้บริการกับประสิทธิภาพโดยเฉพาะในด้านโลจิสติกส์ ซึ่งผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปที่มีต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ ที่สมเหตุสมผลกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ มากกว่าจะมีโอกาสในการได้รับการคัดเลือกของ Nualkaw et al. (2021) จึงมีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย ซึ่งต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อก็ต่อเมื่อผู้บริโภคทำการประเมินทางเลือกและทำการตัดสินใจ โดยปกติผู้บริโภคชอบผลิตภัณฑ์ต้นทุนต่ำแต่ต้นทุนสูงไม่ทำให้การซื้อลดน้อยลง นอกจากนี้ ต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ ยังเป็นเครื่องประเมินคุณค่าของผู้บริโภคซึ่งก็ติดตามด้วยการซื้อ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Williams et al. (2019)

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสำคัญมากจนถือเป็นคุณสมบัติในการเปรียบเทียบตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องพัฒนาการบริการให้มีความน่าเชื่อถือและตรงเวลา รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีมาตรฐานและครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2. สำหรับการมองในเชิงเปรียบเทียบถึงต้นทุนในด้านการบริการด้านโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการควรนำเสนอราคาที่มีความยืดหยุ่น (Flexible price) แก่ลูกค้าในกลุ่มผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยแบบยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารจัดการของทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงในอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบผลการศึกษามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลการศึกษาและนำไปสู่การพัฒนาสู่แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ความต้องการของลูกค้ายังมีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แนวโน้มตลาดและสภาพการแข่งขัน รวมถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.วิเศษ อนุยะวงษ์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆขอขอบคุณผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทยที่กรุณาให้ความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในการวิจัยจนสำเร็จในครั้งนี้ในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม (2564). รายชื่อผู้ผลิตอาหารทะเลแปรรูปในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม
- กาญจน์สิตา โฆษิตชัยญสิทธิ์ และชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(1), 139-157.
- ดนัย ปัตตพงศ์. (2559). เอกสารวิชาการด้านการวิจัยและสถิติประยุกต์. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, จาก: <http://it.nation.ac.th>.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธราภรณ์ เสือสุริย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิธิยา รัตนพานนท์. (2557). ความหมายและความสำคัญอุตสาหกรรมอาหาร. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, จาก: <http://www.foodnetworksolution.com/wiki/word/2561/> อุตสาหกรรมอาหาร.
- วันพิชิตต์ อรรถคดี และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ACTIS & NCOBA, วันที่ 25 มกราคม 2560 ณ กรุงเทพมหานคร, 364-368.
- วิมลวัลย์ ทรงศิริยศ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการกรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพ. *วารสารมหาวิทยาลัยนครราชสีมา*, 10(2), 15-22.
- สิริรักษ์ ภูริยะพันธ์, ปาจริย์ เจริญแก้ว และศิริกมล ภู่อาลี. (2554). การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดจ้างด้านการขนส่งสินค้า. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 8(1), 1-8.
- สุนทร เจริญสุข. (2555). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน: กรณีศึกษาบริษัทวี-เซอร์โพลิสติกส์ จำกัด. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 119(15), 119-138.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). ศักยภาพในการส่งออกอาหารของไทยตลอดปี 2563. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2563, จาก: <https://www.fti.or.th>
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจที่เอ็มपी (2563). อาหารทะเลแปรรูปมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562-2565. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2563, จาก: <https://www.tmbbank.com/analytics/industry-analysis/view/Thai-seafood-Outlook-2020.html>.
- ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภณัญญ์ ลีลาศรีศิริ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(2), 1-7.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. (2560). ส่องทางรอดส่งออกอาหารทะเลแปรรูปไทย. ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2563, จาก: <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme>.
- อรุณศรี ดอกสาคุ. (2561). ผู้จัดการแผนกนำเข้าส่งออก บริษัท เอ็น เอส ซีฟู้ด จำกัด. (สัมภาษณ์ 20 มกราคม 2564).

- Aunyawong, W., Wararatchai, P., & Hotrawaisaya, C. (2020). The influence of supply chain integration on supply chain performance of auto-parts manufacturers in Thailand: a mediation approach. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(3), 578-590.
- Bianchini, A. (2018). *3PL provider selection by AHP and TOPSIS methodology*, Benchmarking: An International Journal, 25(1), 235-252.
- Certo Samuel C, & Certo Trevis S. (2006). *Modern Management: Concepts and Skills*. (12th ed). University of Colorado: Prentice Hall.
- Hortrawaisaya, C. (2015). *Logistics collaboration model in orchid supply chain*. Unpublished doctor dissertation, University of the Thai Chamber of Commerce.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management*. (12th ed). Upper Saddle River NJ: Pearson.
- Ngah, A.H., Zainuddin, Y. & Thurasamy, R. (2014). *Barriers and enablers in adopting Halal transportation services: A study of Malaysian Halal Manufacturers*. *International Journal of Business and Management*, 2(2), 49-70.
- Nualkaw, S., Wararatchai, P., Sommanawat, K., & Aunyawong, W. (2021). Service value of transportation service providers for e-commerce products in the new economy era: creativity, society and environment. *Psychology and Education Journal*, 58(4), 2016-2023.
- Setthachotsombut, N., & Aunyawong, W. (2020). Agro-tourism service enhancement in Nakhon Pathom Province, Thailand: on capability increasing of the hospitality of agriculturists. (6), 1403-1414.
- Stock, J.R., & Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. (4th ed). New York: McGraw-Hill.
- Tariq M.I., Nawaz M.R, Nawaz M. M., & Butt H. A. (2013). *Customer Perceptions about Branding and Purchase Intention: A Study of FMCG in an Emerging Market*. Journal of Basic and Applied Scientific Research, 3(2), 340-347.
- Williams, Z., Garver, M.S., & Richey Jr, R.G. (2019), *Security capability and logistics service provider selection: An adaptive choice study*, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 49(4), 330-355
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New york : Harper and Row Publication.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A.(1993). *The nature and determinants of Customer expectations of service*. *Journal of the academy of marketing science*, 21, 1-12.