

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยนับว่าเป็นประเทศผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าการเกษตรที่สำคัญของโลก อีกทั้งรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารไปยังต่างประเทศ จึงเป็นที่มาของคำกล่าว “ครัวไทยสู่ครัวโลก” โดยธุรกิจการส่งออกอาหารไทยไปยังต่างประเทศนั้นมุ่งเน้นการสร้างความยั่งยืนในกระบวนการผลิตตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และเน้นการสร้างมาตรฐานอาหาร เพื่อให้ประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้าตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้า จากข้อมูลสถิติการส่งออกอาหารของ World Trade Organization (WTO) ระบุว่าไทยมีส่วนแบ่งตลาดด้านการส่งออกอาหารอยู่ในลำดับ 5 ของโลก โดยกลุ่มอาหารที่ทำการส่งออก ได้แก่ 1) กลุ่มอาหารทะเลแช่แข็ง และแปรรูป 2) ผัก ผลไม้สด แช่แข็ง กระป๋องและแปรรูป 3) ไก่สดแช่แข็งและแปรรูป 4) อาหารแปรรูปอื่นๆ และ 5) น้ำตาล (กระทรวงพาณิชย์, 2559)

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตร 10 ลำดับแรกปี 2556 และ 2557

รายการสินค้า	ปี 2556 (ล้านบาท)	ปี 2557 (ล้านบาท)
ยางธรรมชาติ	249,296.40	193,754.80
ข้าว	133,851.20	174,854.70
ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง	98,344.60	114,644.90
ไก่แปรรูป	60,4710.10	61,315.20
กุ้งสดแช่เย็น แช่แข็ง	28,531.70	27,700.40
ผลไม้สด แช่เย็น กึ่งเย็น	32,012.70	40,730.80
ปลาหมึกสดแช่เย็น แช่แข็ง	10,291.60	11,383.60
เนื้อปลาสดแช่เย็น แช่แข็ง	8,711.70	10,311.80
ไก่สดแช่เย็น แช่แข็ง	6,744.40	12,650.00
ข้าวโพด	6,000.10	8,933.10

ที่มา: (กระทรวงพาณิชย์, 2559)

ตารางที่ 1.2 มูลค่าการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม 10 ลำดับแรกปี 2556 และ 2557

รายการสินค้า	ปี 2556 (ล้านบาท)	ปี 2557 (ล้านบาท)
อาหารทะเลกระป๋อง	146,052.90	138,547.10
น้ำตาล	85,494.50	87,942.40
ผลไม้กระป๋องและแปรรูป	49,247.10	55,672.00
เครื่องคั้น	37,868.20	43,719.40
อาหารสัตว์เลี้ยง	35,179.90	39,962.40
ผลิตภัณฑ์ข้าวสาลีและอาหารสำเร็จรูป	35,795.50	42,669.60
ไขมันและน้ำมันจากพืชและสัตว์	24,748.40	17,667.20
สิ่งปรุงรสอาหาร	16,796.30	19,076.50
ผักกระป๋องแปรรูป	10,192.70	11,619.10
เนื้อสัตว์และของปรุงแต่ง	9,637.60	10,485.90

ที่มา: (กระทรวงพาณิชย์, 2559)

ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการส่งออกทั้งสินค้าเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรมแล้ว จะเห็นว่าสินค้าหลักที่ส่งออกคือสินค้าในกลุ่ม อาหารทะเลแช่แข็งและแปรรูปซึ่งมีมูลค่าในการส่งออกสูงถึงครึ่งหนึ่งของมูลค่าการส่งออกอาหารทั้งหมด จากแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้น ผลักดันให้ภาคธุรกิจต้องยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และการขนส่งเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ

#### การขนส่งอาหารทะเลแช่แข็ง

เมื่อผู้ผลิตผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้าแล้วสินค้าจะถูกจัดเก็บไว้ในห้องเย็น (Cold storage) เพื่อรอการส่งมอบให้กับลูกค้า และเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาส่งมอบบริษัทก็จะทำการจองตู้ขนส่งสินค้า (Container box) เพื่อมารับสินค้า เพื่อทำการส่งออกไปยังให้ลูกค้าโดยผ่านบริษัทที่รับขนส่ง เพื่อไปยังท่าเรือ แล้วส่งต่อไปให้ตัวแทนจำหน่าย จากนั้นก็จะถูกส่งไปยังลูกค้าต่อไป โดยผลิตภัณฑ์อาหารทะเลแช่แข็งจะถูกจัดเก็บและขนส่งที่อุณหภูมิต่ำกว่า -18 องศา C เนื่องจากที่อุณหภูมินี้เป็นอุณหภูมิที่ทำให้จุลินทรีย์ไม่สามารถดำเนินปฏิกิริยาทางชีวเคมีได้ ทำให้จุลินทรีย์ที่

เป็นสาเหตุทำให้อาหารเน่าเสียเหล่านี้ซึ่งเกิดการเติบโต และหยุดกระบวนการเมตาบอลิซึมลงทำให้ อาหารยังคงรักษาสภาพไว้ได้ และอุณหภูมินี้ไม่มีผลต่อคุณลักษณะและคุณภาพของอาหาร การขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งต้องมีความระมัดระวังและใส่ใจในเรื่องของอุณหภูมิ เพื่อป้องกันไม่ให้อาหาร เกิดการละลาย ซึ่งสามารถทำได้โดยควบคุมอุณหภูมิตั้งแต่การจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายอาหารออกจาก ห้องจัดเก็บตู้ขนส่งต้องทำอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตู้ขนส่งสินค้าที่อุตสาหกรรมแช่แข็งใช้นั้น จะเป็นประเภท Refrigerated containers ซึ่งเป็นตู้สินค้าประเภทที่มีเครื่องปรับอากาศ และจะมีการ ติดตั้งอุปกรณ์อัตโนมัติบนที่อุณหภูมิภายในตู้ อีกทั้งยังมีฉนวนป้องกันความเย็นเพื่อไม่ให้ความ ร้อนจากบรรยากาศภายนอกเข้าสู่ตู้ในขณะที่รถวิ่งด้วยความเร็วสูง โดยก่อนที่จะนำสินค้าเข้าสู่ ตู้จะต้องทำให้ตู้ขนส่งเย็นก่อน (Pre-cooled) และในการรับผลิตภัณฑ์ควรให้รถขนส่งรับผลิตภัณฑ์ อาหารแช่แข็งเข้าสู่ผ่านทาง Port door ซึ่งเป็นประตูที่มีฉนวนป้องกันการสูญเสียความเย็น และการ จัดวางสินค้าภายในตู้ขนส่งก็ต้องไม่วางแน่นเกินไป เพราะจะทำให้ความเย็นกระจายได้ไม่ทั่วถึง (อนุสรณ์ อติโรจนสกุล, 2553)

การขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งให้ถึงลูกค้านั้นต้องกระทำอย่างรวดเร็ว และต้องมีการควบคุม อุณหภูมิตลอดกระบวนการขนส่งเนื่องจากอุณหภูมินี้จะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของสินค้า ตลอดจนการยอมรับของผู้บริโภค เพราะบ่อยครั้งที่มักพบว่าผลิตภัณฑ์อาหารเกิดการเสื่อมเสีย ระหว่างการขนส่ง ซึ่งสาเหตุหลักมาจากการปฏิบัติงานในระหว่างการขนส่งที่ไม่ได้มาตรฐาน และ ขาดการตรวจติดตาม โดยส่วนมากจะมักพบตรงจุดที่มีการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง ระหว่างการ เคลื่อนย้ายหรือในระหว่างจุด Loading และ Unloading สินค้า เช่นการขนสินค้าจากห้องเย็นที่เก็บ สินค้าของโรงงานเข้าสู่ Refrigerated containers และการขนสินค้าจากตู้ Refrigerated containers เข้าสู่ ห้องจัดเก็บสินค้าของร้านค้า ซึ่งตรงจุดนี้มักจะใช้เวลาในการดำเนินงานนาน รวมถึงขาดการ ควบคุมอุณหภูมิ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้จึงทำให้เกิดปัญหาที่ตามมาในกระบวนการขนส่งอาหารทะเลแช่ แข็งส่งออก ถึงแม้ว่าการเคลื่อนย้ายและขนส่งภายในโรงงานจะมีการควบคุมเป็นอย่างดีเพราะถูก ควบคุมอยู่ภายใต้ข้อกำหนด GMP (Good Manufacturer Practice), HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) แต่ปัญหาอาจเกิดจากพนักงานที่ทำหน้าที่ในกระบวนการอาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญของการควบคุมอุณหภูมิและเวลาในกระบวนการดีพอ และไม่ได้ ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสินค้า รวมถึงผู้ที่ให้บริการในการขนส่ง (Logistic services provider) นั้นไม่มีการตรวจติดตามอย่างเคร่งครัดเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเครื่องมือในการ ตรวจติดตามสูง (บริษัท วอลท์ เทคโนโลยี จำกัด, 2560)

### ผลกระทบต่อสินค้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิระหว่างขนส่ง

1. คุณภาพของสินค้า ผลกระทบที่เกิดจากการขาดการควบคุมอุณหภูมิที่ถูกต้องและเหมาะสม ได้แก่ เนื้อสัมผัสของสินค้าเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีสาเหตุมาจากอุณหภูมิในการเก็บรักษา

สินค้าในระหว่างขนส่งไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากมีความร้อนเข้าไปในเครื่องแช่เยือกแข็ง เช่น การเปิด-ปิดตู้ ซึ่งจะทำให้มีลมร้อนเข้าไปในตู้ อุณหภูมิภายในตู้สูงขึ้นส่งผลให้ผลึกน้ำแข็งขนาดเล็กในโมเลกุลอาหารละลาย และผลึกน้ำแข็งขนาดใหญ่ในโมเลกุลของอาหารจะเริ่มเล็กลง ผลึกน้ำแข็งที่ละลายอยู่นี้จะทำให้ความดันไอน้ำเพิ่มขึ้น ความชื้นจึงเคลื่อนที่ไปยังบริเวณที่มีความดันต่ำกว่า เป็นผลให้ผิวของอาหารนั้นแห้งเพราะเกิดการสูญเสียน้ำ เมื่ออุณหภูมิในอาหารลดลงอีกครั้งไอน้ำจะไม่สร้างนิวเคลียสใหม่ แต่จะรวมตัวกับผลึกที่มีอยู่แล้ว มีผลทำให้ผลึกน้ำแข็งมีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้เนื้อเยื่อของอาหารถูกทำลายเมื่อมีการนำอาหารมาละลายอีกครั้ง ส่งผลต่อคุณภาพของอาหารหรือเรียกว่าเกิดการไหม้เนื่องจากความเย็น (Freeze burn) ซึ่งเนื้อสัมผัสของอาหารจะแห้งกว่าปกติ(จिरดา นาคฤทธิ, 2560)

2. ลักษณะภายนอกของผลิตภัณฑ์ (Appearance) จะเปลี่ยนแปลงไป อย่างเช่น ลักษณะเนื้อสัมผัส, สี และคุณภาพ เป็นสาเหตุทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่ได้คุณภาพ และไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า เช่น ในผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่ม (ผลิตภัณฑ์ที่มีการแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่า เช่น กุ้งชุบเกล็ดขนมปัง ปลาชุบเกล็ดขนมปัง) อุณหภูมิและระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าได้ เช่น ผลิตภัณฑ์กุ้งชุบขนมปังหากมีความไม่สม่ำเสมอของอุณหภูมิในการขนส่ง รวมถึงระยะเวลาในการบรรจุสินค้าขึ้นตู้ใช้เวลานานเกินไปจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพ และรสชาติของผลิตภัณฑ์เมื่อลูกค้านำไปปรุงอาหาร แล้วจะพบว่าสีของกุ้งชุบขนมปังหลังทอดจะมีสีคล้ำกว่าสินค้าที่มีการเก็บในสถานะอุณหภูมิต่ำเสมอและถูกต้อง ซึ่งจะเป็นปัญหาในระหว่างการขนส่งซึ่งทางผู้ผลิตไม่สามารถที่จะทำการควบคุมคุณภาพหรือตรวจสอบก่อนที่สินค้าจะถึงมือของลูกค้าได้แล้วนั้นจะยังเป็นผลเสียค่อนข้างมากเพราะถ้าทางปลายทางเจอสินค้าที่ไม่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่ปลายทางซึ่งถ้าทางบุคลากรตรวจเจอจะเกิดการไม่ยอมรับสินค้าและสินค้าต้องถูกทำลายทิ้งทันที หรืออาจโดนตีกลับซึ่งทางผู้ผลิตจะต้องสูญเสียค่าสินค้าและค่าการขนส่งทั้งหมด นอกจากนี้เสียชื่อเสียงและความเชื่อใจของบริษัทผู้ผลิตแล้วยังรวมถึงประเทศผู้ส่งออกด้วยเลยทีเดียว และถ้าสินค้าหลุดไปถึงมือผู้บริโภคจะสร้างความไม่พึงพอใจและก่อให้เกิดการสูญเสียมูลค่าเลยทีเดียว (ธัญญาภรณ์ ศิริเลิศ, 2550)

3. อายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์ เมื่ออุณหภูมิของผลิตภัณฑ์ทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ไม่มีการควบคุมอุณหภูมิ และเวลาที่เหมาะสมและถูกต้องแล้ว จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีอายุการเก็บรักษาต่ำกว่าที่ควรจะเป็นเนื่องจากอุณหภูมิและเวลาในการเก็บรักษาที่เหมาะสมจะช่วยให้การชะลอการเจริญเติบโตของเชื้อจุลินทรีย์ที่ก่อให้เกิดการเน่าเสียของผลิตภัณฑ์ได้ (จिरดา นาคฤทธิ, 2560)

ในการขนส่งสินค้าที่หลากหลายประเภทตั้งแต่อาหารหรือยานั้น โดยปกติการขนส่งสินค้า ที่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิจะต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและกฎระเบียบที่ซับซ้อน



### ภาพที่ 1.1 ขั้นตอนการขนส่งตามปกติ

ที่มา: เจ็ท เอท ประเทศไทย จำกัด (2560)

จำนวนของปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการขนส่งของสดหรือตัวอย่างสินค้าที่ต้องควบคุม อุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่ต่ำมักจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและสร้างปัญหาให้กับผู้ขนส่งมือใหม่ แต่ละ ประเทศมีกฎระเบียบในแบบฉบับของตนเองที่แตกต่างกันและแปรเปลี่ยนไปตามชนิดของสินค้า ด้วยอีกทั้งแม้ในกรณีที่สามารถจัดการได้กับกฎระเบียบต่างๆ ยังจะต้องพบกับความยากลำบากใน การหาบริษัทขนส่งที่ยอมขนส่งสินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่ต่ำเสมอเนื่องจากหลาย บริษัทมีนโยบายอย่างชัดเจนที่ไม่รับขนส่งสินค้าประเภทนี้หรือไม่รับรองความปลอดภัยของสินค้า ประเภทนี้ นอกจากนี้แม้จะสามารถจัดการกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น อาจพบกับ ความยุ่งยากเมื่อสินค้าที่ขนส่งไม่ผ่านการอนุญาตของศุลกากร ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายมาก โดยเฉพาะกับสินค้าแช่เย็นและแช่แข็ง ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น ในทุกขั้นตอน อาจมีปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าโดยเฉพาะสินค้าภายใต้อุณหภูมิ หรือผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ และเคมีภัณฑ์ต่างๆ นอกจากนี้ การจัดการการขนส่งสินค้าจะต้องมีการวัดสมรรถนะในการส่ง มอบ ซึ่งมีตัวแปรต่างๆ เช่น ทางวิ่งและเส้นทาง, ยานพาหนะและอุปกรณ์, ท่าอากาศยาน ท่ารถ ท่า รถ ท่าเรือ และสถานีรถไฟ, ผู้ประกอบการและผู้นำส่ง และกฎระเบียบ ซึ่งทำให้เสนอบริการที่มี ความยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น การวิเคราะห์ระดับการควบคุม อุณหภูมิของสินค้าตลอดช่วงเวลาที่ขนส่ง การประกันภัย การบรรจุหีบห่อใหม่ ซึ่งเป็นบริการ เพิ่มเติมจากบริการแบบมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งควบคู่กับความ ปลอดภัยของสินค้า (เจ็ท เอท ประเทศไทย จำกัด, 2560)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงบริการธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง เพื่อยกระดับการบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ นำไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้สามารถแข่งขันในตลาดปัจจุบันและในอนาคต ที่น่าจะมีคู่แข่งในธุรกิจเกิดขึ้นอีกมากมาย จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจคุณลักษณะของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
3. เพื่อค้นหารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะธุรกิจการขนส่งสินค้าอาหารทะเลแช่แข็งและแปรรูป ดังนั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์และขนส่งแบบ Cold chain ซึ่งเป็นสินค้าที่ส่งเข้ามาในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และประมาณการสินค้าขาออก สินค้าขาเข้า ที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และ ICD ท่าฉะบอง

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการขนส่งเพื่อยกระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทยจะดำเนินการศึกษาข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาวิจัยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์และขนส่งแบบ Cold chain

2. ทบทวนผลการศึกษาวิจัยในอดีต และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการขนส่งเพื่อยกระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
3. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการและการควบคุมคุณภาพ/สถานะที่มีผลต่อการขนส่ง
4. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการขนส่งที่มีผลต่อสมรรถนะของการขนส่งและระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
5. สรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานผลการศึกษานับสมบูรณ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัย และนำข้อมูลที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด ภายใต้บริบท เงื่อนไข และสถานการณ์ที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มศักยภาพการส่งมอบอาหารทะเลแช่แข็งและแปรรู สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้เกิดการพัฒนาในด้านคุณภาพ มาตรฐานการบริการ และการให้บริการด้านอาหารทะเลแช่แข็งได้อย่างยั่งยืน
2. หน่วยงานภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในด้านการบริหารเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาธุรกิจ มาตรฐาน และบริการด้านธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย และตอบสนองความต้องการของตลาดในประเทศ ตลอดจนส่งผลในการขยายการส่งออกของไทยต่อไป
3. นักวิจัยและผู้สนใจทั่วไปสามารถนำรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ไปศึกษาต่อยอดการทำวิจัยในบริบทอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มศักยภาพภาคธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งภายในประเทศหรือต่างประเทศ เช่น ตลาดอาเซียน เป็นต้น

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

**การกระจายสินค้า** หมายถึง กระบวนการจัดเก็บและขนส่งสินค้าสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตไปยังผู้บริโภค

**การบริหารจัดการการขนส่ง** หมายถึง การบริหารจัดการผู้ให้บริการขนส่งบุคคลที่สาม เพื่อให้แน่ใจว่าการขนส่งสินค้าจะดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ถึงที่หมายโดยปลอดภัย และมีประสิทธิภาพคุ้มค่า โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเกี่ยวข้องกับการดูแลให้บริการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ

**ประสิทธิภาพการขนส่ง** หมายถึง การขนส่งสินค้าด้วยรถประเภทต่างๆ ซึ่งจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้การขนส่งเกิดประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

**ผู้ให้บริการขนส่งระหว่างประเทศ** หมายถึง บริษัทซึ่งให้บริการรับสินค้า รวบรวมสินค้าขนส่ง และกระจายสินค้าไปยังต่างประเทศ โดยปกติแล้ว ผู้ให้บริการขนส่งระหว่างประเทศมักจะให้บริการด้านพิธีการศุลกากร จัดเตรียมเอกสาร และดำเนินการขนส่ง จัดเก็บสินค้า และจัดส่งสินค้าด้วย

**โลจิสติกส์** หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมให้สามารถบริหารจัดการและจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังที่ยังดำเนินการอยู่ สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลคุ้มค่า จากแหล่งต้นทางไปยังปลายทางเพื่อการบริโภคของผู้บริโภค พูด่างๆ ก็คือ ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการให้สินค้าที่เหมาะสมไปถึงที่หมายที่เหมาะสม ในปริมาณที่เหมาะสม ภายในเวลาที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า กระบวนการโลจิสติกส์ประกอบด้วย การจัดเก็บสินค้า การขนส่ง บริการเสริมและบริการก่อนการค้าปลีก รวมถึงบริการสารสนเทศต่าง ๆ และครอบคลุมการบริหารจัดการสินค้าขาเข้า สินค้าขาออก สินค้าภายในประเทศ สินค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการบริหารสินค้าคืน

**สมรรถนะ** หมายถึง ค่าที่วัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อแสดงผลสำเร็จของการวัดตามวัตถุประสงค์

**อาหารแช่แข็ง** หมายถึง อาหารที่ผ่านการทำให้อุณหภูมิของอาหารลดลงต่ำกว่าจุดเยือกแข็งแบ่งได้ เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ อาหารแช่แข็งพร้อมทานและอาหารแช่แข็งพร้อมปรุง