

การประเมินระบบการบริหารและผลการดำเนินงานเชิงธุรกิจของคลังเวชภัณฑ์



นาย ประยุทธ์ เจียรจินดา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-531-244-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

28 ต.ค. 2550

T 92210004

ASSESSMENT OF MANAGEMENT SYSTEM AND BUSINESS PERFORMANCE
FOR THE PHARMACEUTICAL WAREHOUSE

Mr.Prayuth Jearrajinda

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics Management (Inter-Department)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-531-244-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินระบบการบริหารและผลการดำเนินงานเชิงธุรกิจของคลัง
เวชภัณฑ์
โดย นาย ประยุทธ์ เจียรจินดา
สาขาวิชา การจัดการด้านโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คนบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ดิงศภัทย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศรีสอาด ตั้งประเสริฐ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์)

นาย ประยุทธ์ เจียรจินดา : การประเมินระบบการบริหารและผลการดำเนินงานเชิงธุรกิจ
ของคลังเวชภัณฑ์. (ASSESSMENT OF MANAGEMENT SYSTEM AND BUSINESS
PERFORMANCE FOR THE PHARMACEUTICAL WAREHOUSE) อ. ที่ปรึกษา : รอง
ศาสตราจารย์ ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล, 108หน้า. ISBN 974-531-244-4.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ1)เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำ European
Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 2)เพื่อศึกษาถึง
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารและการจัดการคลังและศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ของ
อุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ภายในประเทศไทย 3)เพื่อศึกษาหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ
และจำเป็นต่อการบริหารการจัดการงานคลังและการกระจายสินค้า

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทชั้นนำข้ามชาติ 5บริษัท จำนวน76 ราย ในเขต
กรุงเทพและต่างจังหวัด และใช้แบบสอบถามตามแบบประเมินของ European Business
Excellence Model เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนระดับบริหารของคลังเวชภัณฑ์
บริษัทละ 1 ท่าน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าฐานนิยม ผลการวิเคราะห์สมการ
ถดถอย และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ผลจากการวิจัยพบว่า1)ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทตัวแทน
และคะแนนรวมที่ได้จากแบบประเมินตนเองของบริษัท มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยผล
การประเมินตนเองสามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าคลังเวชภัณฑ์ได้ร้อยละ60 2)ลูกค้าที่อยู่
ในพื้นที่กรุงเทพ มีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทสูงกว่าต่างจังหวัด และลูกค้าในกลุ่ม
โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงการกลุ่มร้านค้า 3)การศึกษาปัจจัยทางด้านโลจิสติกส์ทั้ง
7พบว่ามีเพียง3ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจได้แก่3.1)ความรวดเร็วและ
ความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง3.2) ความถูกต้องของเอกสารสถานที่และสินค้าที่จัดส่ง3.3)การ
แก้ไขปัญหา

สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์
ปีการศึกษา.....2547.....

ลายมือชื่อนิสิต..... *ประยุทธ์ เจียรจินดา*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *พงศา พรชัยวิเศษกุล*

4589105620 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEY WORD: ASSESSMENT OF MANAGEMENT SYSTEM AND BUSINESS PERFORMANCE FOR THE PHARMACEUTICAL WAREHOUSE

PRAYUTH JEARRAJINDA : ASSESSMENT OF MANAGEMENT SYSTEM AND BUSINESS PERFORMANCE FOR THE PHARMACEUTICAL WAREHOUSE. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.PONGSA PORNCHAIWISITKUL ,Ph.D, 108 pp. ISBN 974-531-244-4.

The objectives of this research are three fold as follows: 1) to study the possibility for using the European Business Excellence Model for assessing the management system and business performance for Pharmaceutical warehouse in Thailand 2) to study the efficiency and effectiveness of the management of warehouse and distribution in pharmaceutical industry in Thailand 3) to study and to find the key success factors for warehousing and distribution

This thesis is based on a survey research through questionnaire. The data are collected from the 76 top customers of five selected warehouses. One representative of each warehouse were requested to answer the questionnaire of EFQM .The statistical tools for data analysis are descriptive statistic, Multiple Regression and Spearman Nonparametric Correlation Coefficient.

The findings of this research are 1) The relation between the total EFQM score and their customer satisfaction score are positive and EFQM result can explain about 60 percent of customer satisfaction. 2) The Bangkok customers have higher satisfaction than upcountry especially customers in medical channels. 3) There are three key success factors namely speed and consistency, accuracy and malfunction recovery.

Department Logistics Management Student's signature.....*Prayuth Jearrajinda*.....
Academic year.....2004.....Advisor's signature.....*Pongsa Pornchaiwisitkul*.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก

รองศาสตราจารย์ ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยช่วยเหลือแนะนำ ให้
ความรู้ แก้ไขปรับปรุงงานวิจัย

รองศาสตราจารย์ ศรีสอาด ตั่งประเสริฐ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ ที่ให้
ความกรุณาในการเป็นประธานและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำและแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆ ให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา) คณะบัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้วิทยาการต่างๆ แก่ผู้วิจัย

ขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
สารบัญตาราง	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อตกลงเบื้องต้น	6
ข้อจำกัดของการวิจัย	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
วิธีดำเนินการวิจัย	8
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	10
ประวัติ European Foundation for Quality Management	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากร	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น	45

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	4.1 ข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	54
	4.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ...	55
	4.3 ศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยหลักที่มีต่อความพึงพอใจสำหรับการ บริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์	66
	4.4 ศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จ ของการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ และศึกษาตัวแปรย่อยที่มีผลต่อ ปัจจัยหลักโดยจำแนกตามบริษัทและตามประเด็นที่ศึกษา	67
	4.5 ผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence Model	92
	4.6 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model กับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันของ คลังเวชภัณฑ์	100
	ผลการวิเคราะห์ปัจจัย	101
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	103
	อภิปรายผลการวิจัย	107
	ข้อเสนอแนะ	108
	รายการอ้างอิง	109
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม	111
	ภาคผนวก ข : แบบประเมิน EFQM	117
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	127

สารบัญญภาพ

๗

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงขั้นตอนของหลักการกำหนดอ้างอิง (Benchmarking) 35
3.1	แสดงขั้นตอนการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 40
4.1	แสดงการกระจายตัวของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 55
4.2	แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน 57
4.3	แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มโรงพยาบาลในต่างจังหวัดที่มีต่อบริษัทตัวแทน 57
4.4	แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มร้านค้าในกรุงเทพฯ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน 58
4.5	แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มร้านค้าในต่างจังหวัดที่มีต่อบริษัทตัวแทน 58
4.6	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีต่อบริษัทตัวแทน 59
4.7	แสดงความพึงพอใจต่อผลงานรวมของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทน 60
4.8	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง 62
4.9	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านความถูกต้องของเอกสาร,สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง 63
4.10	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านคุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง 63
4.11	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านคุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย 64
4.12	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการให้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ 64
4.13	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการให้บริการเสริมอื่นๆนอกเหนือจากการจัดส่ง 65
4.14	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการแก้ไขปัญหา 65
4.15	แสดงคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM โดยตัวแทนของแต่ละบริษัท 94

ภาพประกอบที่

หน้า

4.16	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของแต่ละบริษัท	94
4.17	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของบริษัท A	96
4.18	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของบริษัท B	97
4.19	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของบริษัท C	98
4.20	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของบริษัท D	99
4.21	แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดย ตัวแทนของบริษัท E	100

สารบัญแผนภูมิ

ฐ

แผนภูมิที่

หน้า

1.1	แสดงตัวแบบ European Business Excellence Model ของ British Quality Foundation	4
2.1	แสดงรูปแบบความพึงพอใจของลูกค้า	15

สารบัญตาราง

ท

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงการกระจายคะแนนตามแบบประเมิน EFQM ไปในแต่ละหัวข้อ 28
3.1	แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อผลงาน โดยรวมของแต่ละบริษัท 45
3.2	แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยของแต่ละบริษัท 46
3.3	แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อหัวข้อการ ทำงานในแต่ละหัวข้อ 47
3.4	แสดงเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นตามตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model ส่วนที่เป็นการบริหาร (Enabler) 49
3.5	แสดงเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นตามตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model ส่วนที่เป็นผลของการดำเนินงาน (Result) 51
4.1	แสดงข้อมูลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 54
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 56
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์จำแนกตามบริษัทตัวแทน 59
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์จำแนกตามบริษัทตัวแทนเป็นรายด้าน 61
4.5	แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมี ผลต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ 66
4.6	แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลัง เวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน A 69
4.7	แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการ คลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน B 74
4.8	แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลัง เวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C 79

ตารางที่	หน้า
4.9	๘
แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลัง เวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัท D	84
4.10	
แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลัง เวชภัณฑ์ของบริษัท E	90
4.11	
แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัทซึ่งสามารถใช้ในการ หาจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการ คลังเวชภัณฑ์	93
4.12	
แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับชั้นของผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model กับลำดับชั้นของความพึงพอใจของ ลูกค้าปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์	101