

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์นั้น ข้อมูลจะได้มาจากการตอบแบบสอบถามโดยลูกค้าของบริษัท ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการบรรยายประกอบตารางตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ โดยจำแนกตามประเด็นที่ศึกษาดังนี้

4.2.1 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตามกลุ่มประเภทของลูกค้า

4.2.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตามปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

4.3 ศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

4.4 ศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ และศึกษาถึงตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยหลักโดยจำแนกตามบริษัทตัวแทน ตามประเด็นที่ศึกษาดังนี้

ก. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง

ข. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง

ค. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพของตัวสินค้า และบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง

ง. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย

จ. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ

ฉ. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านการให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง

ช. ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหา

ซ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

4.5 ผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model ของคลังเวชภัณฑ์ 5 แห่ง โดยข้อมูลจะได้รับการตอบแบบสอบถามตามตัวแบบประเมินของ EFQM Model ซึ่งจะถูกระเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัทซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทอยู่ในระดับบริหารของบริษัท บริษัทละ 1 ท่าน

4.6 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model กับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์

จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อความสะดวกและเข้าใจในการนำเสนอและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SEb	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์
SEest	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในสมการทำนาย
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ
$\beta$	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการทำนาย (Constant)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Square)
df	แทน	ขั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	อัตราส่วน เอฟ ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย
t	แทน	อัตราส่วน ที ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$\gamma$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้จากการทำนาย

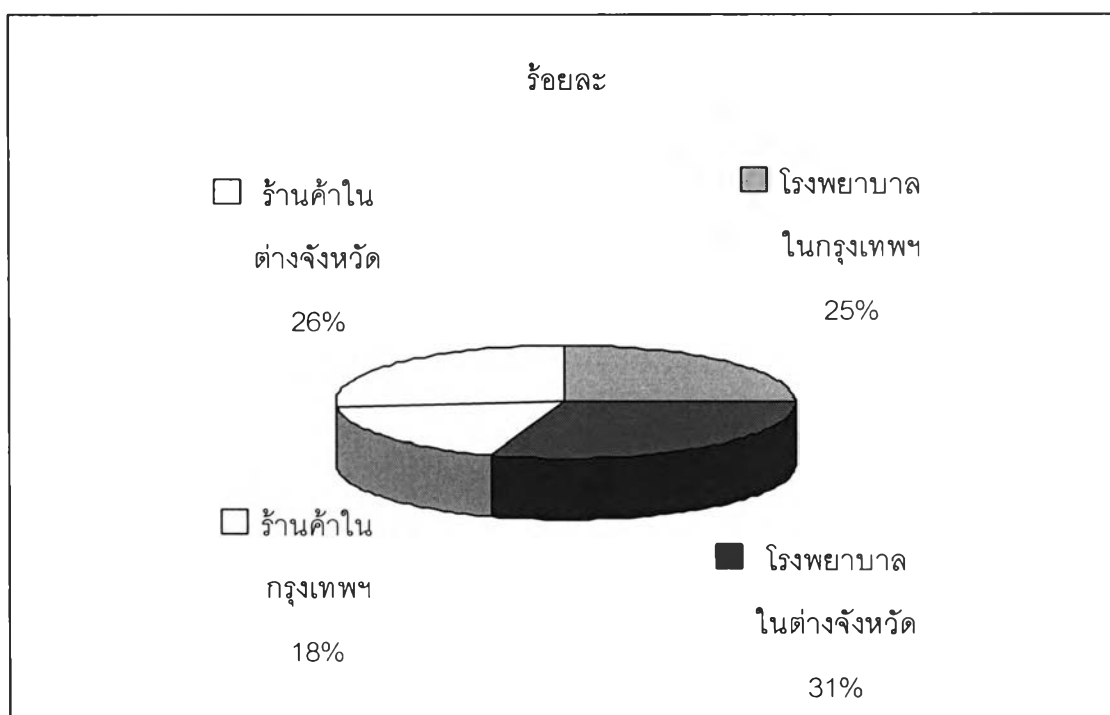
#### 4.1 ข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ (ตามเอกสารแบบในภาคผนวก ก) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน จากนั้นได้วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงข้อมูลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ	19	25.0
โรงพยาบาลในต่างจังหวัด	23	30.3
ร้านค้าในกรุงเทพฯ	14	18.4
ร้านค้าในต่างจังหวัด	20	26.3
รวม	76	100

จากตารางที่ 4.1 ปรากฏว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลในต่างจังหวัด รองลงมาเป็นร้านค้าในต่างจังหวัด และน้อยที่สุดเป็นร้านค้าในกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 30.3, 26.3 และ 18.4 ตามลำดับ



ภาพ 4.1 : แสดงการกระจายตัวของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ

## 4.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการคลังเวชภัณฑ์

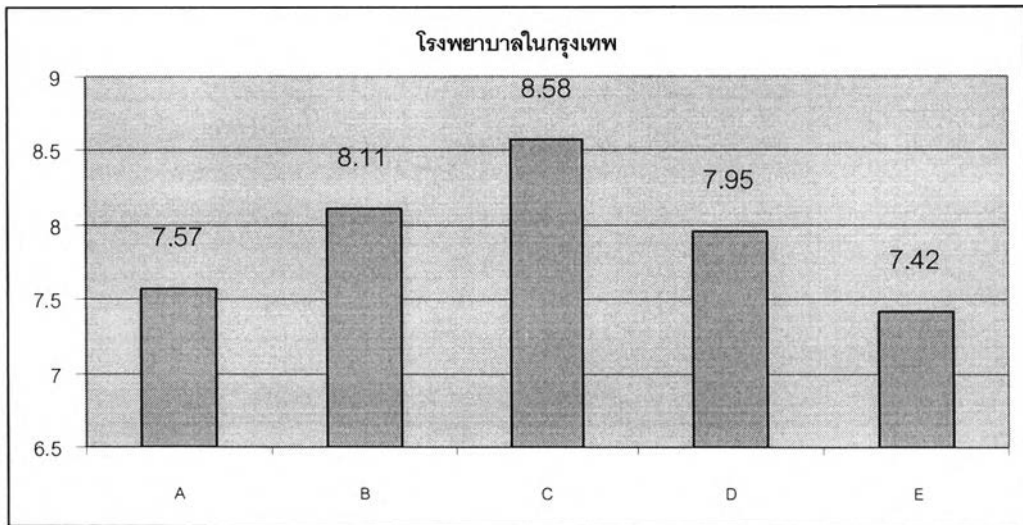
### 4.2.1 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตามกลุ่มประเภทของลูกค้า

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการคลังเวชภัณฑ์ (ตามเอกสารแบบในภาคผนวก ก) กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจำนวน 76 คน จากนั้นได้วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

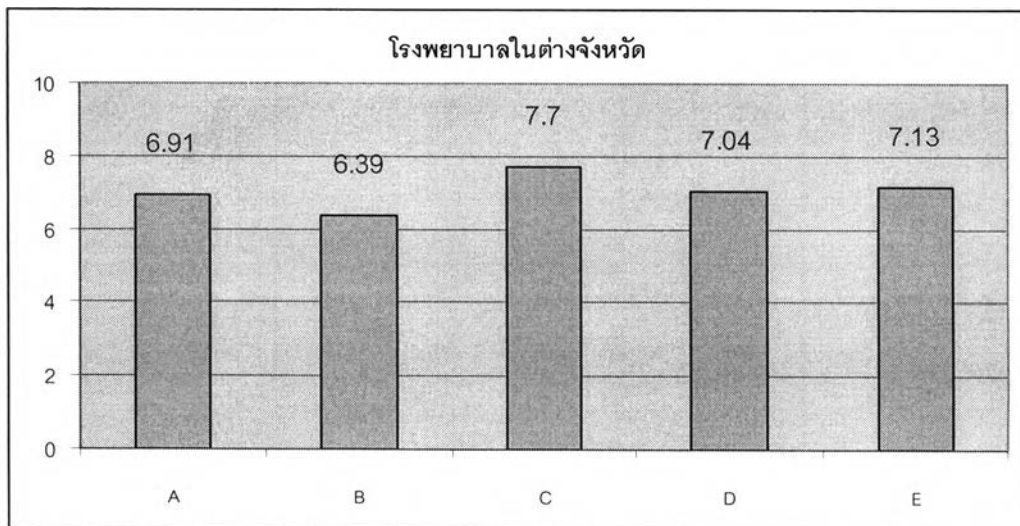
ความพึงพอใจ	บริษัทตัวแทน	ค่าสถิติพื้นฐาน		แปลความ
		$\bar{X}$	SD.	
โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ	A	7.57	0.961	ดี
	B	8.11	1.329	ดี
	C	8.58	0.838	ดีมาก
	D	7.95	0.524	ดี
	E	7.42	1.261	ใช้ได้
โรงพยาบาลในต่างจังหวัด	A	6.91	1.084	ใช้ได้
	B	6.39	1.900	พอรับได้
	C	7.70	1.691	ดี
	D	7.04	1.186	ใช้ได้
	E	7.13	1.140	ใช้ได้
ร้านค้าในกรุงเทพฯ	A	6.50	1.160	ใช้ได้
	B	8.00	0.877	ดี
	C	8.07	0.829	ดี
	D	7.57	1.016	ดี
	E	6.29	2.268	พอรับได้
ร้านค้าในต่างจังหวัด	A	5.95	1.638	พอรับได้
	B	7.35	1.309	ใช้ได้
	C	7.90	1.552	ดี
	D	7.40	1.231	ใช้ได้
	E	6.65	2.007	ใช้ได้

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B และน้อยที่สุดเป็น E มีค่าเฉลี่ยเป็น 8.58, 8.11 และ 7.42 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพ 4.2



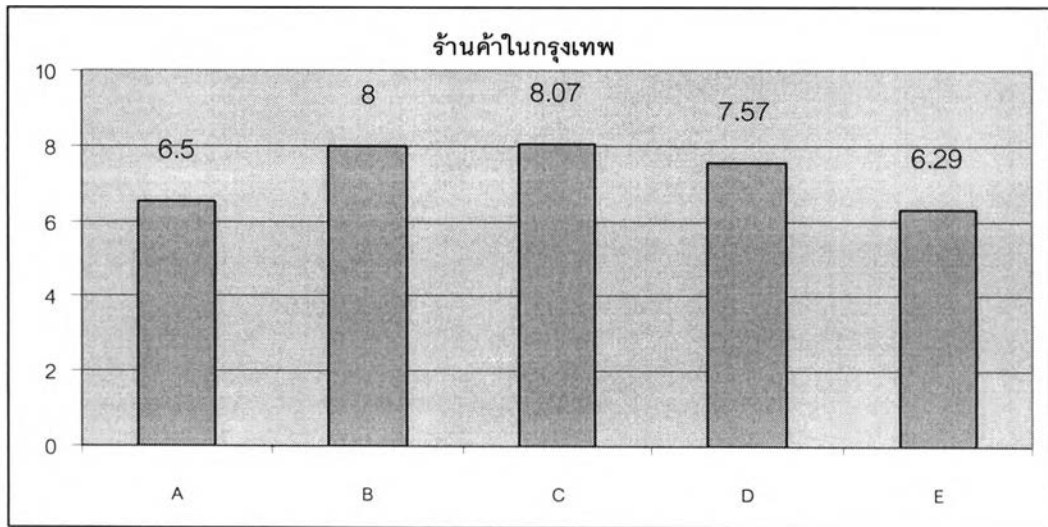
ภาพ 4.2 : แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มโรงพยาบาลในกรุงเทพ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน

โรงพยาบาลในต่างจังหวัด มีความพึงพอใจในความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น E น้อยที่สุดเป็น B มีค่าเฉลี่ยเป็น 7.70, 7.13 และ 6.39 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพ 4.3



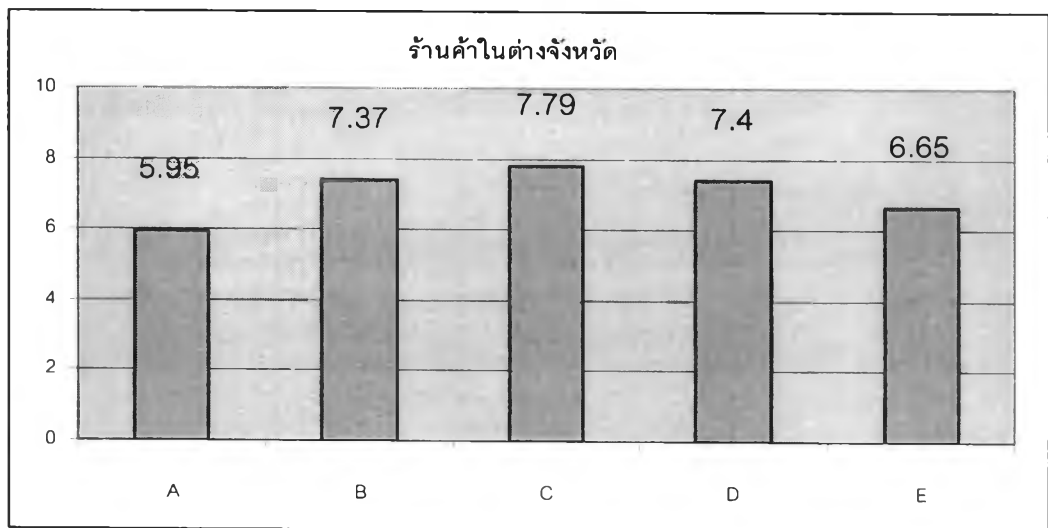
ภาพ 4.3 : แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มโรงพยาบาลในต่างจังหวัดที่มีต่อบริษัทตัวแทน

ร้านค้าในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B น้อยที่สุดเป็น E มีค่าเฉลี่ยเป็น 8.07, 8.00 และ 6.28 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพ 4.4



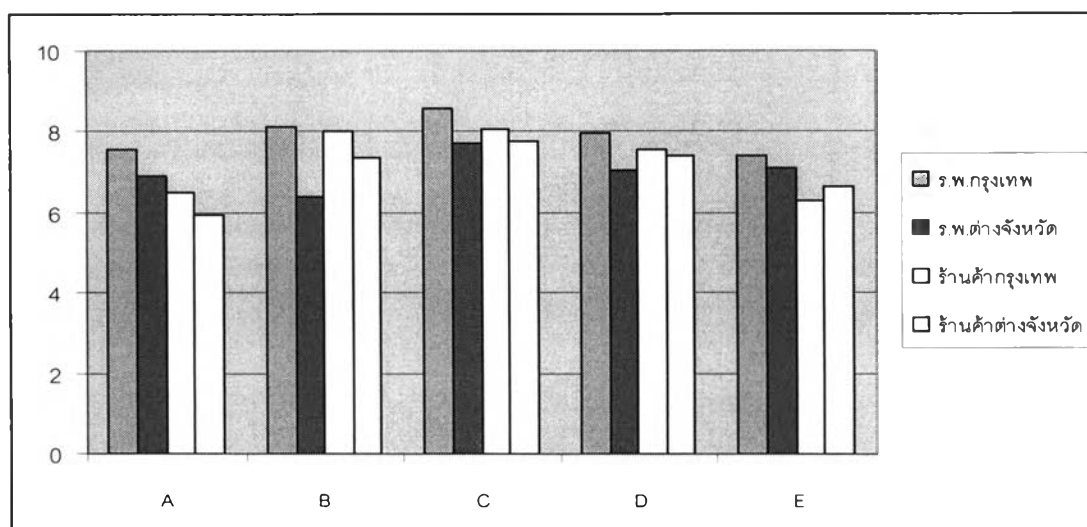
ภาพ 4.4 : แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มร้านค้าในกรุงเทพฯ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน

ร้านค้าในต่างจังหวัด ความพึงพอใจในความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลัง  
เวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทน C รองลงมาเป็น D น้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 7.90, 7.40 และ  
5.95 ดังแสดงในภาพ 4.5



ภาพ 4.5 : แสดงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มร้านค้าในต่างจังหวัดที่มีต่อบริษัทตัวแทน

เมื่อนำข้อมูลข้างต้นมาพิจารณาในรายบริษัทเราสามารถที่จะวิเคราะห์ ถึงความพึงพอใจ  
ของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่มีต่อแต่ละรายบริษัท ดังแสดงในภาพ 4.6



ภาพ 4.6 : แสดงความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีต่อบริษัทตัวแทน

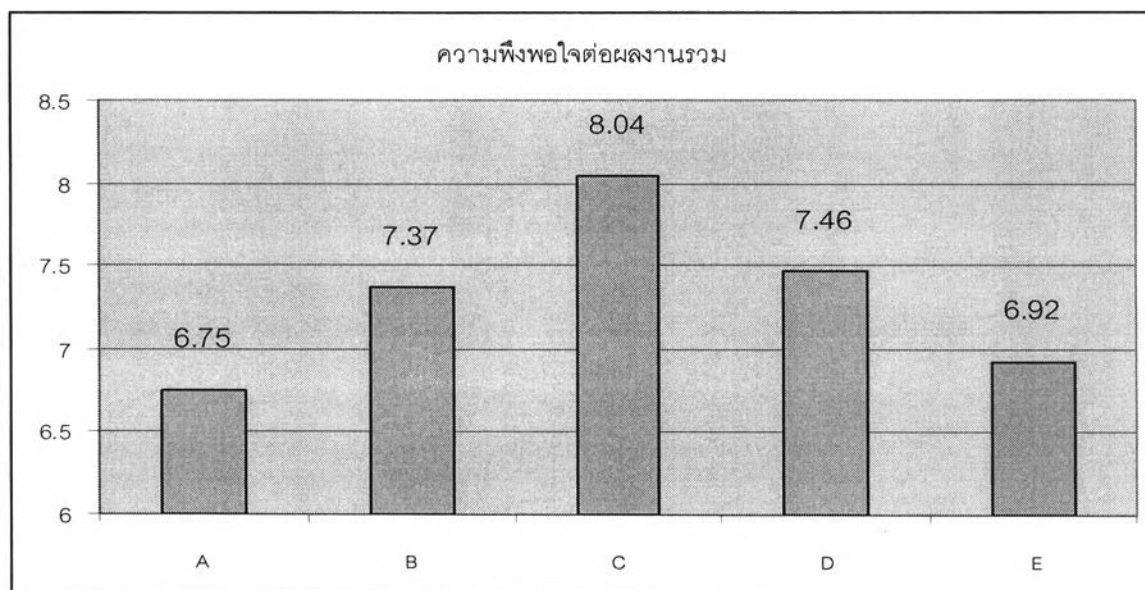
จากกราฟข้างต้นจะเห็นว่าลูกค้าในกลุ่มโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในทุกบริษัทเหนือกว่ากลุ่มลูกค้าอื่นๆ และมี 3 บริษัทที่ ลูกค้าในกลุ่มร้านค้ำกรุงเทพมีความพึงพอใจในบริการเป็นอันดับที่ 2 โดยที่ลูกค้าในกลุ่มโรงพยาบาลต่างจังหวัดเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.3 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์จำแนกตามบริษัทตัวแทน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร และการจัดการคลังเวชภัณฑ์	ค่าสถิติพื้นฐาน		แปลความ
	$\bar{X}$	SD.	
A	6.75	1.36	ใช้ได้
B	7.37	1.60	ใช้ได้
C	8.04	1.36	ดี
D	7.46	1.08	ใช้ได้
E	6.92	1.69	ใช้ได้

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น D น้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 8.04, 7.37 และ 6.75 ตามลำดับ





ภาพ 4.7 : แสดงความพึงพอใจต่อผลงานรวมของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทน

4.2.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตามปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำนวน 76 คน จากนั้นได้วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทตัวแทนโดยศึกษาในแต่ละปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังแสดงตามตารางที่ 4.4

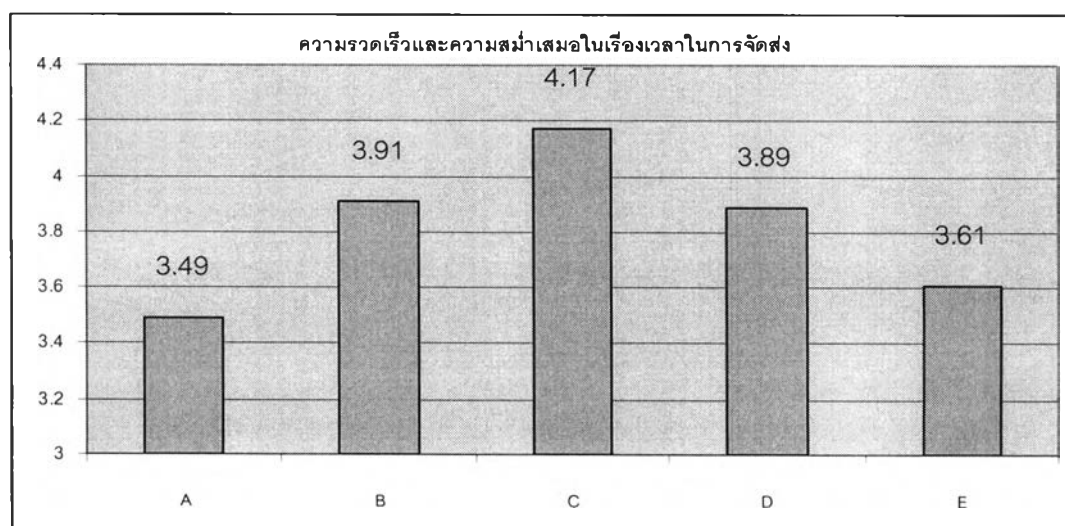


ตารางที่ 4.4 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์จำแนกตามบริษัทตัวแทนเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์จำแนกตามบริษัท เป็นรายด้าน	บริษัทตัวแทน	ค่าสถิติพื้นฐาน		แปลความ
		$\bar{X}$	SD.	
ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง	A	3.49	0.702	ระดับปานกลาง
	B	3.91	0.734	ระดับสูง
	C	4.17	0.619	ระดับสูง
	D	3.89	0.624	ระดับสูง
	E	3.61	0.801	ระดับปานกลาง
ความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง	A	3.97	0.588	ระดับสูง
	B	3.80	0.800	ระดับสูง
	C	4.00	0.611	ระดับสูง
	D	3.99	0.643	ระดับสูง
	E	3.71	0.797	ระดับสูง
คุณภาพของตัวสินค้า และ บริการที่ได้รับจากการจัดส่ง	A	3.99	0.663	ระดับสูง
	B	4.01	0.683	ระดับสูง
	C	4.00	0.748	ระดับสูง
	D	3.96	0.662	ระดับสูง
	E	3.82	0.743	ระดับสูง
คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย	A	3.67	0.681	ระดับปานกลาง
	B	3.75	0.785	ระดับสูง
	C	3.87	0.718	ระดับสูง
	D	3.67	0.737	ระดับปานกลาง
	E	3.51	0.663	ระดับปานกลาง
การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	A	3.25	0.676	ระดับปานกลาง
	B	3.46	0.682	ระดับปานกลาง
	C	3.55	0.738	ระดับปานกลาง
	D	3.37	0.629	ระดับปานกลาง
	E	3.33	0.661	ระดับปานกลาง

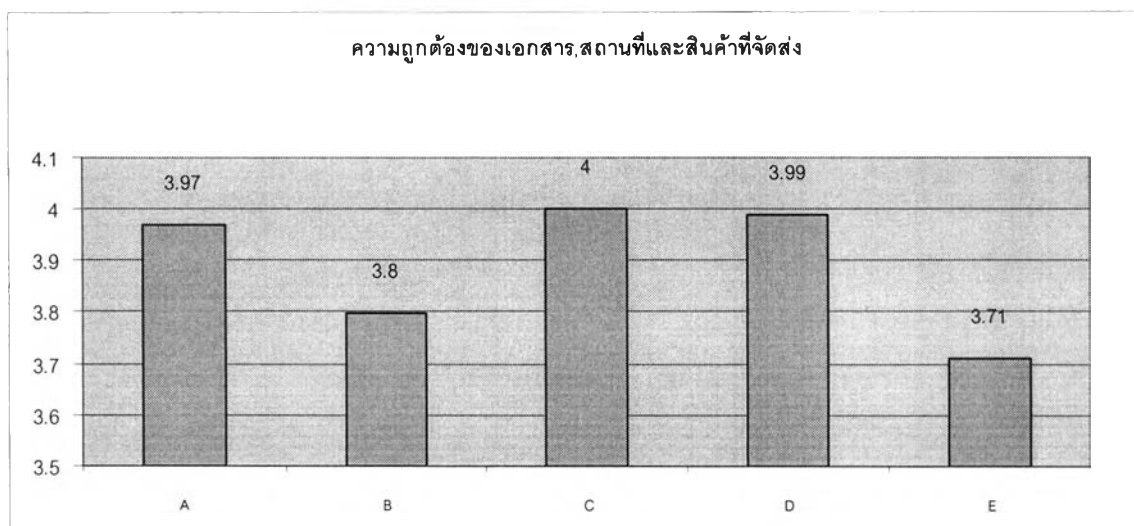
ความพึงพอใจในความสำเร็จ สำหรับ การบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์	บริษัทตัวแทน	ค่าสถิติพื้นฐาน		แปลความ
		$\bar{X}$	SD.	
การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง	A	3.12	0.610	ระดับปานกลาง
	B	3.29	0.708	ระดับปานกลาง
	C	3.41	0.715	ระดับปานกลาง
	D	3.22	0.602	ระดับปานกลาง
	E	3.21	0.596	ระดับปานกลาง
การแก้ไขปัญหา	A	3.30	0.833	ระดับปานกลาง
	B	3.43	0.869	ระดับปานกลาง
	C	3.71	0.745	ระดับสูง
	D	3.41	0.803	ระดับปานกลาง
	E	3.36	0.890	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านความเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น D และน้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.17, 3.89 และ 3.49 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.8



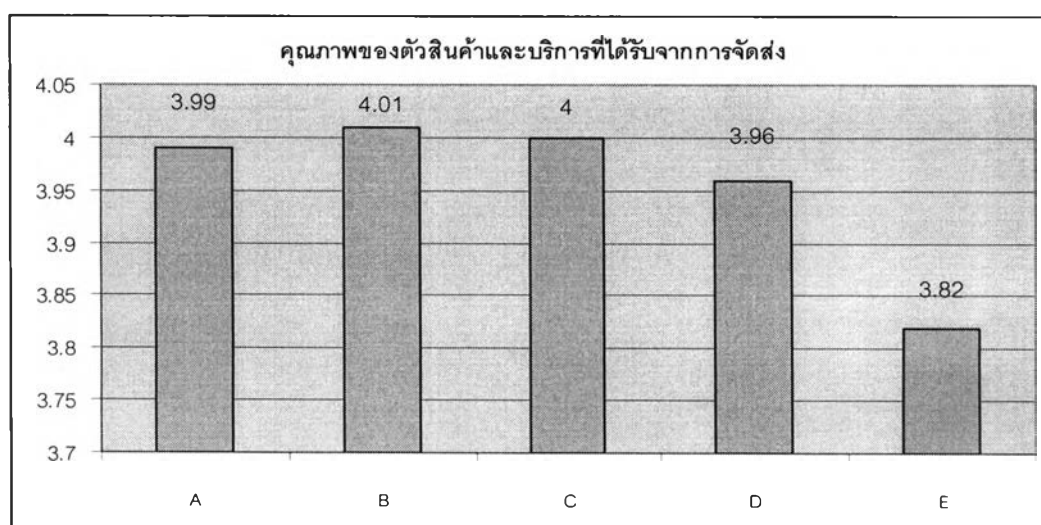
ภาพ 4.8 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านความเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น D และน้อยที่สุดเป็น E มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.00, 3.99 และ 3.71 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.9



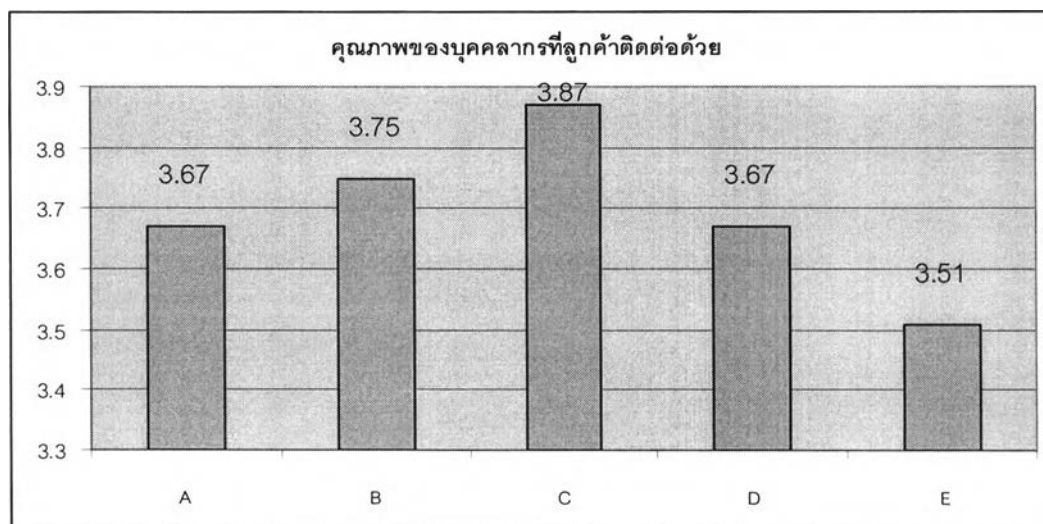
ภาพ 4.9 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านความถูกต้องของเอกสาร,สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านคุณภาพของตัวสินค้า และบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง ที่มีต่อบริษัทตัวแทน B สูงที่สุด รองลงมาเป็น C และน้อยที่สุดเป็น E มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01, 4.00 และ 3.82 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.10



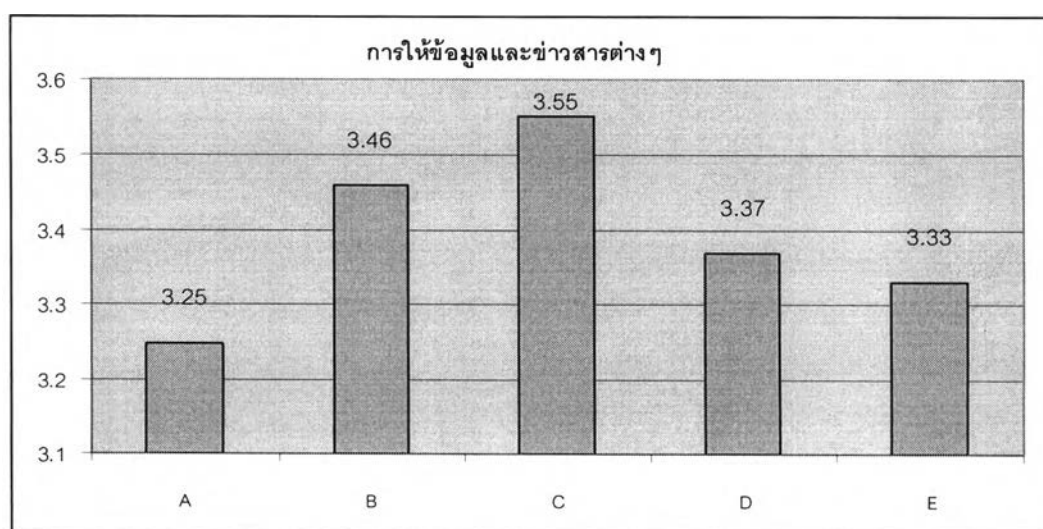
ภาพ 4.10 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านคุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้าน คุณภาพของบุคลากรที่ ลูกค้าติดต่อด้วย ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B และน้อยที่สุดเป็น E มีค่าเฉลี่ย เป็น 3.87, 3.75 และ 3.51 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.11



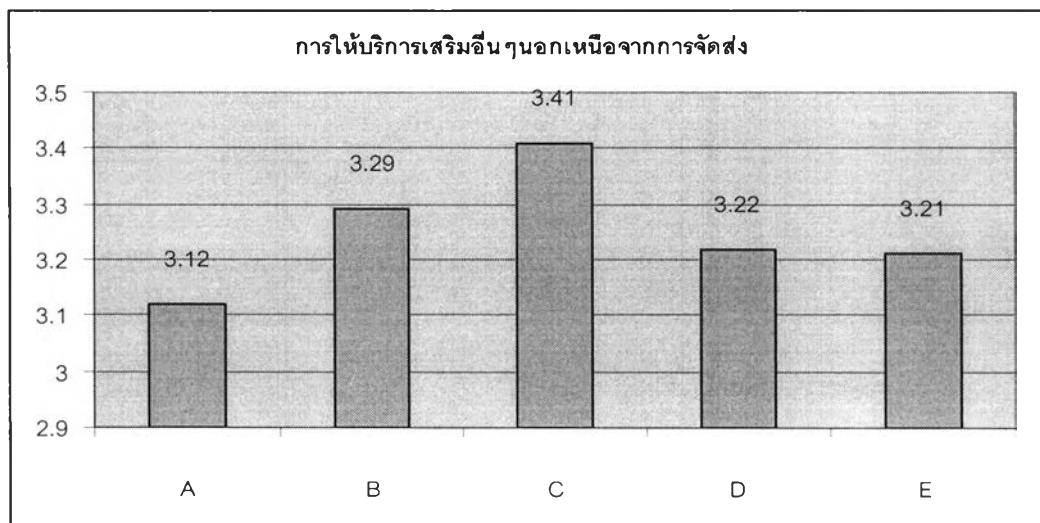
ภาพ 4.11 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านคุณภาพของ บุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านการให้ข้อมูลและข่าวสาร ต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B และน้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55, 3.46 และ 3.25 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.12



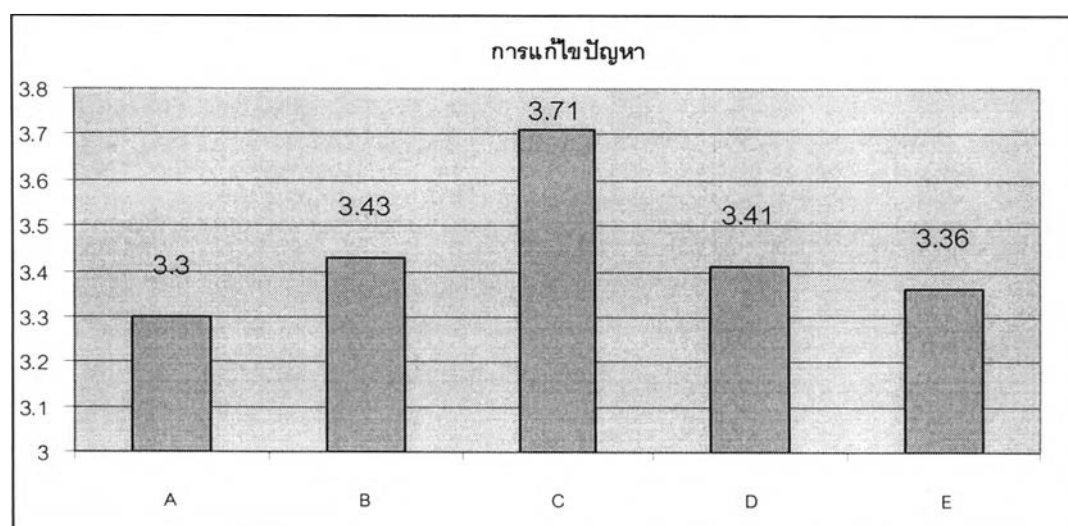
ภาพ 4.12 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการให้ข้อมูล และข่าวสารต่างๆ

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านการให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B และน้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.41, 3.29 และ 3.12 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.13



ภาพ 4.13 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง

ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ในด้านการแก้ไขปัญหา ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็น B และน้อยที่สุดเป็น A มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.71, 3.43 และ 3.30 ตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ ที่ 4.14



ภาพ 4.14 : แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อบริษัทตัวแทนในด้านการแก้ไขปัญหา

#### 4.3 ศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ (ตามเอกสารแบบในภาคผนวก ก) กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำนวน 76 คน จากนั้นได้วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของบริษัท โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการนับและดูค่าความถี่ของลำดับชั้นของแต่ละปัจจัยโดยใช้ค่าฐานนิยมของการจัดเรียงลำดับดังกล่าว ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 : แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

ลำดับความสำคัญ	ปัจจัย	Mode
ลำดับที่ 7	ความเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง	7
ลำดับที่ 6	ความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง	6
ลำดับที่ 5	คุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง	5
ลำดับที่ 4	การแก้ไขปัญหา	4
ลำดับที่ 3	คุณภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อด้วย	3
ลำดับที่ 2	การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	2
ลำดับที่ 1	การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง	1

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่าลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ เป็นลำดับสูงสุด คือ ความเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง รองลงมาเป็นความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง และน้อยที่สุดเป็นการให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง มีค่าฐานนิยมเป็น 7, 6 และ 1 ตามลำดับ

#### 4.4 ศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ และศึกษาถึงตัวแปรย่อยที่มีผลต่อปัจจัยหลักโดยจำแนกตามบริษัท และตามประเด็นที่ศึกษา

เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ และสามารถพยากรณ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ (ตามเอกสารแบบในภาคผนวก ก) กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจำนวน 76 คน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุดที่ละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) แยกศึกษาตามบริษัทตัวแปรดังแสดงในตาราง 4.6 – 4.11

##### บริษัท A

เพื่อหาสมการพยากรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุดที่ละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) จนเหลือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่มีต่อบริษัท A ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ก.ด้านความรวดเร็ว มีตัวแปรการส่งสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย (SBF3) และ การตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SBF21) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็ว ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .691 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วได้ร้อยละ 48.20

ข.ด้านความถูกต้อง มีตัวแปรจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SBF23)โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปร



เกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .644 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯ ได้ ร้อยละ 41.40

ค. ด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ มีตัวแปรสินค้าฯ ที่ได้รับอยู่ในสภาพดี สมบูรณ์สะอาดเรียบร้อยไม่มีร่องรอยของความเสียหาย (SBF11) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .599 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ ได้ ร้อยละ 35.90

ง. ด้านคุณภาพของบุคลากรฯ มีตัวแปรการติดต่อสื่อสาร พุดจา (SBF15.1) และพนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วยสามารถแก้ไขปัญหาได้ (SBF16.2) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .554 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ได้ ร้อยละ 30.70

จ. การให้ข้อมูลข่าวสารฯ มีตัวแปรการให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SBF19) และการให้ข้อมูลการสั่งซื้อ (SBF7) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .484 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ได้ ร้อยละ 21.40

ฉ. การให้บริการเสริมฯ มีตัวแปรความสามารถในการให้บริการเมื่อมีคำขอร้องพิเศษเพิ่มเติม (SBF4) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .432 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ได้ร้อยละ 18.60

ข. การแก้ไขปัญหา มีตัวแปรความสามารถในการแก้ไขเมื่อมีปัญหาผิดพลาด (SBF5) การบอกกล่าวล่วงหน้าเมื่อสินค้าขาดคราว (SBF14) และ ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจัดส่ง เช่น สินค้าไม่ครบ สินค้าเสียหาย ส่งผิดที่ (SBF12) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .713 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาได้ ร้อยละ 48.70

ข. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการโดยรวม มีตัวแปรด้านความรวดเร็วฯ (SB1) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .381 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าได้ ร้อยละ 14.50 โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 : แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน A

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความรวดเร็วฯ	SBF3	.354	.438	.077	4.611*	.000
	SBF21	.311	.372	.079	3.916*	.000

R = .691    R<sup>2</sup> = .482    SEest = .512    a = 1.147

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความถูกต้องฯ	SBF23	.601	.644	.083	7.235*	.000
	R = .644 R <sup>2</sup> = .414 SEest = .4532 a = 1.602					
คุณภาพของสินค้าฯ	SBF11	.562	.599	.087	6.437*	.000
	R = .599 R <sup>2</sup> = .359 SEest = .535 a = 1.696					
คุณภาพของบุคลากรฯ	SBF15.1	.349	.341	.437	3.174*	.002
	SBF16.2	.339	.316	.110	2.942*	.004
R = .554 R <sup>2</sup> = .307 SEest = .575 a = 1.220						
คุณภาพของบุคลากรฯ	SBF15.1	.349	.341	.437	3.174*	.002
	SBF16.2	.339	.316	.110	2.942*	.004
R = .554 R <sup>2</sup> = .307 SEest = .575 a = 1.220						
การให้ข้อมูลข่าวสารฯ	SBF19	.350	.345	.107	3.276*	.002
	SBF7	.274	.269	.107	2.555*	.013
R = .484 R <sup>2</sup> = .214 SEest = .5992 a = 1.164						
การให้บริการเสริมฯ	SBF4	.318	.432	.077	4.117*	.000
	R = .432 R <sup>2</sup> = .186 SEest = .5542 a = 2.074					
การแก้ไขปัญหา	SBF5	.525	.463	.112	4.693*	.000
	SBF14	.267	.247	.092	2.905*	.005
	SBF12	.260	.224	.113	2.299*	.024
R = .713 R <sup>2</sup> = .487 SEest = .596 a = -0.256						

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีผลต่อ ความสำเร็จโดยรวม	SB1	.737	.381	.208	3.546*	.001
R = .381    R <sup>2</sup> = .145    SEest = 1.26    a = 4.181						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน A โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.147 + 0.354 \text{ SBF3} + 0.311 \text{ SBF21}$$

ความถูกต้องของเอกสาร , สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.602 + 0.601 \text{ SBF23}$$

คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.696 + 0.562 \text{ SBF11}$$

คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.220 + 0.349 \text{ SBF15.1} + 0.339 \text{ SBF16.2}$$

การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.164 + 0.350 \text{ SBF19} + 0.274 \text{ SBF7}$$

การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 2.074 + 0.318 \text{ SBF4}$$

การแก้ไขปัญหา

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = -0.256 + 0.525 \text{ SBF5} + 0.267 \text{ SBF14} + 0.260 \text{ SBF12}$$

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อ  
บริษัทตัวแทน A

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 4.181 + 0.737 \text{ SB1}$$

#### บริษัท B

เพื่อหาสมการพยากรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุดที่ละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) จนเหลือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่มีต่อบริษัทตัวแทน B ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ก.ด้านความรวดเร็ว มีตัวแปร 2 ตัว คือตัวแปรการตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SDF21) และความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งสินค้า เช่น 2 วัน แนนอนเสมอ (SDF2) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็ว ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .638 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วได้ ร้อยละ 40.7

ข.ด้านความถูกต้อง มีตัวแปร 2 ตัว คือตัวแปรจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SDF23) และ ความถูกต้องของใบส่งสินค้า (SDF1)โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม

กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .682 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯได้ร้อยละ 46.60

ค. ด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือตัวแปรสินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพดี สมบูรณ์สะอาดเรียบร้อยไม่มีร่องรอยของความเสียหาย (SDF11) และ การส่งมอบมีมาตรฐาน เช่น การตรวจนับ การเปิดกล่องสินค้า, การจัดเรียง, จัดเก็บ (SDF22) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .481 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ ได้ร้อยละ 23.10

ง. ด้านคุณภาพของบุคลากรฯ มีตัวแปร 3 ตัว คือพนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วยสามารถแก้ไขปัญหาได้ (SDF16.2), พนักงานที่ติดต่อด้วยมีความรับผิดชอบ (SDF16.3) และ การติดต่อด้วยสื่อสาร พุดจาของพนักงานส่งสินค้า (SDF15.1)โดยตัวแปร SDF16.2 และ SDF15.1 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ส่วน SDF16.3 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นลบ หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้ามกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรก็จะลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .686 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรได้ร้อยละ 47.0

จ. การให้ข้อมูลข่าวสารฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือการให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงอย่างเพียงพอและล่วงหน้า (SDF6) และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SDF19) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .553 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ได้ร้อยละ 30.60

จ. การให้บริการเสริมฯ มีตัวแปรการให้บริการรับสินค้าคืน (SDF25) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .385 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ได้ร้อยละ 14.80

ข. การแก้ไขปัญหา มีตัวแปรความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาผิดพลาด เช่น ราคาในใบส่งสินค้าผิด (SDF5) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .796 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 63.40

ข. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมที่มีต่อบริษัทตัวแทน B มีตัวแปรด้านความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง (SD2) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .568 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมได้ร้อยละ 32.30 โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 : แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน B

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความรวดเร็วฯ	SDF21	.405	.469	.085	4.760*	.000
	SDF 2	.271	.283	.094	2.879*	.005
R = .638		R <sup>2</sup> = .407	SEest = .573	a = 1.293		

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความถูกต้องฯ	SDF23	.430	.477	.080	5.369*	.000
	SDF 1	.489	.376	.116	4.226*	.000
R = .682 R <sup>2</sup> = .466 SEest = .593 a= 0.292						
คุณภาพของสินค้าฯ	SDF11	.297	.287	.117	2.527*	.014
	SDF22	.248	.281	.100	2.472*	.016
R = .481 R <sup>2</sup> = .231 SEest = .607 a= 1.792						
คุณภาพของบุคลากรฯ	SDF16.2	.858	.759	.160	5.362*	.000
	SDF16.3	-.435	-.343	.166	-2.621*	.011
	SDF15.1	.232	.225	.099	2.336*	.022
R = .686 R <sup>2</sup> = .470 SEest = .583 a= 1.337						
การให้ข้อมูลข่าวสารฯ	SDF6	.299	.368	.095	3.166*	.002
	SDF19	.241	.259	.108	2.233*	.029
R = .553 R <sup>2</sup> = .306 SEest = .5758 a= 1.610						
การให้บริการเสริมฯ	SDF25	.286	.385	.080	3.586*	.001
R = .385 R <sup>2</sup> = .148 SEest = .6582 a= 2.361						
การแก้ไขปัญหา	SDF5	.745	.796	.066	11.315*	.000
R = .796 R <sup>2</sup> = .634 SEest = .530 a= 0.868						
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวม	SD2	1.135	.568	.191	5.940*	.000
R = .568 R <sup>2</sup> = .323 SEest = 1.324 a= 3.052						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ในการสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ที่มี  
ต่อบริษัทตัวแทน B โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

ความเร็วและความสม่ำเสมอในระยะเวลาในการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.293 + 0.405 \text{ SDF21} + 0.271 \text{ SDF2}$$

ความถูกต้องของเอกสาร , สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.292 + 0.430 \text{ SDF23} + 0.489 \text{ SDF1}$$

คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.792 + 0.297 \text{ SDF11} + 0.248 \text{ SDF22}$$

คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อกับ  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.337 + 0.858 \text{ SDF16.2} - 0.435 \text{ SDF16.3} + 0.232 \text{ SDF15.1}$$

การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.610 + 0.299 \text{ SDF6} + 0.241 \text{ SDF19}$$

การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 2.361 + 0.286 \text{ SDF25}$$

การแก้ไขปัญหา

สมการพยากรณ์โดยใช้คะแนนดิบ

$$\gamma' = 0.868 + 0.745 \text{ SDF5}$$

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์  
ที่มีต่อบริษัทตัวแทน B

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 3.052 + 1.135 \text{ SD2}$$

### บริษัท C

เพื่อหาสมการพยากรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงที่สุดทีละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) จนเหลือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่มีต่อบริษัทตัวแทน C ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ก. ความรวดเร็ว มีตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปรการตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SFF21) และความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งสินค้า เช่น 2 วัน แน่นอนเสมอ (SFF2) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .631 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วได้ ร้อยละ 39.8

ข. ด้านความถูกต้อง มีตัวแปร 2 ตัว คือด้านความถูกต้อง มีตัวแปรความถูกต้องของใบส่งสินค้า (SFF1) และจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SFF23) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .655 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องได้ ร้อยละ 42.90

ค. ด้านคุณภาพของตัวสินค้า มีตัวแปรกล่องบรรจุสินค้าและการบรรจุสินค้าที่มาตรฐาน (SFF10) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .542 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้า ได้ร้อยละ 29.40

ง. ด้านคุณภาพของบุคลากรฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือการติดต่อสื่อสาร พุดจาของพนักงานส่งสินค้า (SFF15.1) และพนักงานสามารถติดต่อสื่อสารเข้าคลังสินค้าได้ง่าย (SFF16.1)โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .612 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ได้ร้อยละ 37.5

จ. การให้ข้อมูลข่าวสารฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือการให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงอย่างเพียงพอและล่วงหน้า (SFF6) และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SFF19)โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .750 สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ได้ร้อยละ 56.30

ฉ. การให้บริการเสริมฯ มีตัวแปรการตอบสนองต่อคำร้องเรียน (SFF24)โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .447 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ได้ร้อยละ 20.00

ช. การแก้ไขปัญหา มีตัวแปร 2 ตัว คือความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจัดส่ง เช่น สินค้าไม่ครบ สินค้าเสียหาย ส่งผิดที่ (SBF12) และ

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาผิดพลาด เช่น ราคาในใบส่งสินค้าผิด (SFF5) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .615 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 37.80

ข. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมที่มีต่อบริษัทตัวแทน C มีตัวแปรด้านความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง (SF2) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .385 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมได้ร้อยละ 14.80 โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 : แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความรวดเร็ว	SFF21	.317	.447	.067	4.713*	.000
	SFF 2	.282	.334	.080	2.517*	.001
R = .631    R <sup>2</sup> = .398    SEest = .487    a = 1.705						
ความถูกต้อง	SFF 1	.445	.518	.078	5.728*	.000
	SFF 23	.297	.306	.088	3.382*	.001
R = .655    R <sup>2</sup> = .429    SEest = .468    a = 1.037						

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
คุณภาพของสินค้า	SFF10	.561	.542	.101	5.551*	.000
	R = .542 R <sup>2</sup> = .294 SEest = .633 a= 1.629					
คุณภาพของบุคลากร	SFF15.1	.443	.411	.113	3.926*	.000
	SFF16.1	.266	.301	.092	2.880*	.005
R = .612 R <sup>2</sup> = .375 SEest = .575 a= 1.194						
การให้ข้อมูลข่าวสาร	SFF6	.469	.514	.080	5.873*	.000
	SFF19	.347	.356	.085	4.064*	.000
R = .750 R <sup>2</sup> = .563 SEest = .494 a= 0.690						
การให้บริการเสริมฯ	SFF24	.366	.447	.085	4.298*	.000
R = .447 R <sup>2</sup> = .200 SEest = .644 a= 2.026						
การแก้ไขปัญหา	SFF12	.460	.494	.091	5.027*	.000
	SFF 5	.226	.235	.094	2.393*	.019
R = .615 R <sup>2</sup> = .378 SE = .5956 a= 1.137						
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวม	SF2	.857	.385	.239	3.587*	.001
R = .385 R <sup>2</sup> = .148 SE = 1.264 a = 4.611						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มี  
ต่อบริษัทตัวแทน C โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

ความเร็วและความสม่ำเสมอในระยะเวลาในการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.705 + 0.317 \text{ SFF21} + 0.282 \text{ SFF2}$$

ความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.037 + 0.445 \text{ SFF1} + 0.297 \text{ SFF23}$$

คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.629 + 0.561 \text{ SFF10}$$

คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.194 + 0.443 \text{ SFF15.1} + 0.266 \text{ SFF16.1}$$

การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.690 + 0.469 \text{ SFF6} + 0.347 \text{ SFF19}$$

การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 2.026 + 0.366 \text{ SFF24}$$

การแก้ไขปัญหา  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.137 + 0.460 \text{ SFF12} + 0.226 \text{ SFF5}$$

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์  
ที่มีต่อบริษัทตัวแทน C

สมการพยากรณ์

$$y' = 4.611 + 0.857 \text{ SF2}$$

#### บริษัท D

เพื่อหาสมการพยากรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงที่สุดทีละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) จนเหลือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่มีต่อบริษัทตัวแทน D ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ก. ความรวดเร็วฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปรการตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SMF21) และระยะเวลาตั้งแต่สั่งสินค้าจนกระทั่งได้รับสินค้า/คำสั่งซื้อปกติ (SMF17.1) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .690 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วฯได้ ร้อยละ 47.6

ข. ด้านความถูกต้องฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือด้านความถูกต้องฯ มีตัวแปรจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SMF23) ความถูกต้องของสินค้าที่จัดส่งเมื่อเทียบกับใบส่งสินค้า (Invoice) (SMF9) และ ความถูกต้องของใบส่งสินค้า (SMF1) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .673 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯได้ร้อยละ 45.30

ค. ด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือสินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพดี สมบูรณ์ สะอาดเรียบร้อยไม่มีร่องรอยของความเสียหาย (SMF11) และ การส่งมอบมีมาตรฐาน เช่น การตรวจนับ การเปิดกล่องสินค้า, การจัดเรียง, จัดเก็บ (SMF22) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .748 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ ได้ร้อยละ 56.00

ง. ด้านคุณภาพของบุคลากรฯ มีตัวแปร 4 ตัว คือพนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วยมีความรับผิดชอบ (SMF16.3) การติดต่อสื่อสาร พุดจาของพนักงานส่งสินค้า (SMF15.1)ความน่าเชื่อถือในการให้บริการในการจัดส่ง (SMF20) และบุคลิกลักษณะของพนักงานส่งสินค้ามีความสุภาพแลความช่วยเหลือ (SMF15.3) โดยที่ตัวแปร SMF16.3 SMF15.1 SMF 20 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ส่วน SMF15.3 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นลบ หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้ามกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ก็จะลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .725 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ได้ร้อยละ 52.6

จ. การให้ข้อมูลข่าวสารฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือการให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SMF19) และการให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับตัวสินค้า (SMF8) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .660 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ได้ร้อยละ 43.60

ฉ. การให้บริการเสริมฯ มีตัวแปรการให้บริการรับสินค้าคืน (SMF25) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าใน



ด้านการให้บริการเสริมฯ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .443 สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ได้ร้อยละ 19.70

ข. การแก้ไขปัญหา มีตัวแปรความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีปัญหา เกิดขึ้นจากการจัดส่ง เช่น สินค้าไม่ครบ สินค้าเสียหาย ส่งผิดที่ (SBF12) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหา ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .481 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 23.10

ข. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมที่มีต่อ บริษัทตัวแทน D มีตัวแปรด้านความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง (SM2) การแก้ไขปัญหา (SM7) และความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง (SM1)โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .687 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมได้ร้อยละ 47.10 โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 : แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน D

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความรวดเร็วฯ	SMF21	.401	.446	.095	4.227*	.000
	SMF 17.1	.277	.323	.090	3.062*	.003
R = .690    R <sup>2</sup> = .476    SEest = .4576    a = 1.347						

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความถูกต้องฯ	SMF23	.341	.328	.108	3.147*	.002
	SMF 9	.233	.267	.092	2.529*	.014
	SMF 1	.212	.232	.099	2.147*	.035
R = .673 R <sup>2</sup> = .453 SEest = .4853 a= 0.866						
คุณภาพของ สินค้าฯ	SMF11	.643	.628	.093	6.928*	.000
	SMF22	.189	.196	.088	2.159*	.034
R = .748 R <sup>2</sup> = .560 SEest = .4453 a= 0.559						
คุณภาพของ บุคลากรฯ	SMF16.3	.332	.312	.117	2.827*	.006
	SMF15.1	.440	.423	.118	3.741*	.000
	SMF 20	.387	.336	.122	3.174*	.002
	SMF15.3	-.301	-.268	.129	-2.335*	.022
R = .725 R <sup>2</sup> = .526 SEest = .5220 a= 0.477						
การให้ข้อมูล ข่าวสารฯ	SMF19	.416	.414	.099	4.198*	.000
	SMF 8	.292	.359	.080	3.643*	.001
R = .660 R <sup>2</sup> = .436 SEest = .479 a= 0.951						
การให้บริการ เสริมฯ	SMF25	.393	.443	.092	4.256*	.000
R = .443 R <sup>2</sup> = .197 SEest = .5434 a= 1.875						
การแก้ไขปัญหา	SMF12	.485	.481	.103	4.715*	.000
R = .481 R <sup>2</sup> = .231 SEest = .709 a= 1.639						

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีผลต่อ	SM2	.596	.356	.192	3.111*	.003
	SM7	.375	.280	.123	3.050*	.003
ความสำเร็จ โดยรวม	SM1	.406	.235	.203	1.999*	.049
R = .687    R <sup>2</sup> = .471    SEest = .7986    a = 2.223						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ที่มีต่อบริษัทตัวแทน D โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

ความเร็วและความสม่ำเสมอในระยะเวลาในการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.347 + 0.401 \text{ SMF21} + 0.277 \text{ SMF17.1}$$

ความถูกต้องของเอกสาร , สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.866 + 0.341 \text{ SMF23} + 0.233 \text{ SMF9} + 0.212 \text{ SMF1}$$

คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง  
สมการพยากรณ์โดยใช้คะแนนดิบ

$$\gamma' = 0.559 + 0.643 \text{ SMF11} + 0.189 \text{ SMF22}$$

คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย  
สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.477 + 0.332 \text{ SMF16.3} + 0.440 \text{ SMF15.1} + 0.387 \text{ SMF20} - 0.301$$

SMF15.3

การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.951 + 0.416 \text{ SMF19} + 0.292 \text{ SMF8}$$

การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.875 + 0.393 \text{ SMF25}$$

การแก้ไขปัญหา

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.639 + 0.485 \text{ SMF12}$$

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์  
ที่มีต่อบริษัทตัวแทน D

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 2.223 + 0.596 \text{ SM2} + 0.375 \text{ SM7} + 0.406 \text{ SM1}$$

#### บริษัท E

เพื่อหาสมการพยากรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงที่สุดที่ละ 1 ตัวก่อน แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) จนเหลือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่มีต่อบริษัทตัวแทน E ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ก. ความรวดเร็วฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือตัวแปรการตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SOF21) และการส่งสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย (SOF3) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน E ด้านความรวดเร็วฯ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัว

แปรเกณฑ์เท่ากับ .745 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความรวดเร็วได้ร้อยละ 55.5

ข.ด้านความถูกต้องฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปรความถูกต้องของใบส่งสินค้า(SOF1)และการจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SOF23) โดยตัวแปรทั้งหมดนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .646 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความถูกต้องฯได้ร้อยละ 41.80

ค.ด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือกล่องบรรจุสินค้าและการบรรจุสินค้ามีมาตรฐาน (SOF10) และ การส่งมอบมีมาตรฐาน เช่น การตรวจนับ การเปิดกล่องสินค้า, การจัดเรียง, จัดเก็บ (SOF22) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .577 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของตัวสินค้าฯได้ร้อยละ 33.30

ง. ด้านคุณภาพของบุคลากรฯ มีตัวแปร 2 ตัว คือการติดต่อสื่อสาร พุดจาของพนักงานส่งสินค้า (SOF15.1) และพนักงานที่ติดต่อด้วยสามารถแก้ไขปัญหาได้ (SOF16.2) โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .550 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบุคลากรฯ ได้ร้อยละ 30.2

จ.การให้ข้อมูลข่าวสารฯ มีตัวแปร 3 ตัว คือการให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับตัวสินค้า (SOF8) การให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงอย่างเพียงพอและล่วงหน้า (SOF 6) และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SOF19)โดยที่ตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม

กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .689 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารฯ ได้ร้อยละ 47.50

จ. การให้บริการเสริมฯ มีตัวแปรการให้บริการรับสินค้าคืน (SOF25) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .312 สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการเสริมฯ ได้ร้อยละ 9.70

ข. การแก้ไขปัญหา มีตัวแปร 2 ตัว คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาผิดพลาด เช่น ราคาในใบส่งสินค้าผิด (SOF5) และความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนอง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจัดส่ง เช่น สินค้าไม่ครบ สินค้าเสียหาย ส่งผิดที่ (SOF12) โดยตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหาก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .710 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการแก้ไขปัญหา ได้ร้อยละ 50.40

ข. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมที่มีต่อบริษัทตัวแทน E มีตัวแปรด้านความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง (SO1) การแก้ไขปัญหา (SO7) และ คุณภาพของตัวสินค้า และบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง (SO3) โดยที่ตัวแปร SO1 และ SO7 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ส่วน SO3 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นลบ หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้ามกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมก็จะลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .685 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมได้ร้อยละ 46.90

ดังนั้นเมื่อตัดตัวแปรด้านคุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง (SO3) ที่ผิดปกติดอกจะพบว่ายังมีเพียงตัวแปรด้านความเร็วและความสม่ำเสมอในระยะเวลาในการจัดส่ง (SO1) และ การแก้ไขปัญหา (SO7) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อค่าของตัวแปรพยากรณ์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน E มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับตัวแปรเกณฑ์เท่ากับ .643 สามารถความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมได้ร้อยละ 41.30 โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 : แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน E

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
ความเร็ว	SOF21	.462	.525	.093	4.953*	.000
	SOF 3	.256	.281	.096	2.653*	.010
R = .745    R <sup>2</sup> = .555    SEest = .5417    a= 1.020						
ถูกต้อง	SOF 1	.607	.483	.122	4.980*	.000
	SOF23	.332	.280	.115	2.881*	.005
R = .646    R <sup>2</sup> = .418    SEest = .6165    a= 0.186						
คุณภาพของสินค้า	SOF10	.439	.398	.126	3.471*	.001
	SOF22	.264	.252	.120	2.200*	.031
R = .577    R <sup>2</sup> = .333    SEest = .615    a= 0.996						
คุณภาพของบุคลากร	SOF15.1	.350	.410	.087	4.014*	.000
	SOF16.2	.258	.267	.099	2.618*	.011
R = .550    R <sup>2</sup> = .302    SEest = .5616    a= 1.344						

ความพึงพอใจ	ตัวแปรพยากรณ์	b	$\beta$	SE <sub>b</sub>	t	Sig.
การให้ข้อมูล ข่าวสารฯ	SOF 8	.207	.273	.093	2.233*	.029
	SOF 6	.265	.341	.084	3.163*	.002
	SOF19	.300	.267	.112	2.674*	.009
R = .689 R <sup>2</sup> = .475 SEest = .4890 a= 0.790						
การให้บริการ เสริมฯ	SOF25	.218	.312	.077	2.822*	.006
R = .312 R <sup>2</sup> = .097 SEest = .5700 a= 2.529						
การแก้ไขปัญหา	SOF5	.407	.413	.097	4.174*	.000
	SOF12	.389	.393	.098	3.979*	.000
R = .710 R <sup>2</sup> = .504 SEest = .6354 a= 0.708						
ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีผลต่อ ความสำเร็จ โดยรวม	SO1	.877	.416	.238	3.677*	.000
	SO7	.564	.297	.215	2.627*	.010
R = .643 R <sup>2</sup> = .413 SEest = 1.3103 a= 1.869						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มี  
ต่อบริษัทตัวแทน E โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.020 + 0.462 \text{ SOF21} + 0.256 \text{ SOF3}$$

ความถูกต้องของเอกสาร , สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.186 + 0.607 \text{ SOF1} + 0.332 \text{ SOF23}$$



คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.996 + 0.439 \text{ SOF10} + 0.264 \text{ SOF22}$$

คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.344 + 0.350 \text{ SOF15.1} - 0.258 \text{ SOF16.2}$$

การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.790 + 0.207 \text{ SOF8} + 0.265 \text{ SOF6} + 0.300 \text{ SOF19}$$

การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 2.529 + 0.218 \text{ SOF25}$$

การแก้ไขปัญหา

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 0.708 + 0.407 \text{ SOF5} + 0.389 \text{ SOF12}$$

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์  
ที่มีต่อบริษัทตัวแทน E

สมการพยากรณ์

$$\gamma' = 1.869 + 0.877 \text{ SO1} + 0.564 \text{ SO7}$$

#### 4.5 ผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model

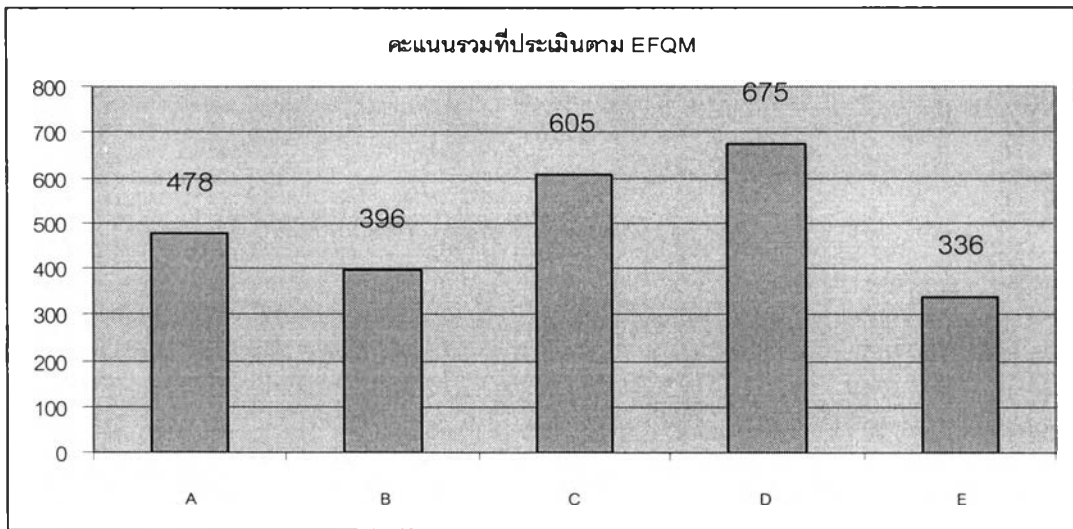
โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินด้วยตนเองของ European Business Excellence Model เป็นแบบสอบถาม (ตามเอกสารแบบในภาคผนวก ข) โดยมีตัวแทนแต่ละบริษัทๆ ละ 1 ราย โดย

ตัวแทนจะอยู่ในระดับบริหารของคลังเวชภัณฑ์ของแต่ละบริษัทเป็นตัวแทนตอบคำถามในแบบประเมินดังกล่าว คำตอบที่ได้จะถูกป้อนข้อมูลผ่าน RADAR Scoring Matrix ของ European Business Excellence Model โดยจะได้คะแนนรวมของแต่ละบริษัทจากการตอบคำถามตามแบบประเมินของ European Business Excellence Model ดังแสดงในตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถใช้ในการหาจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

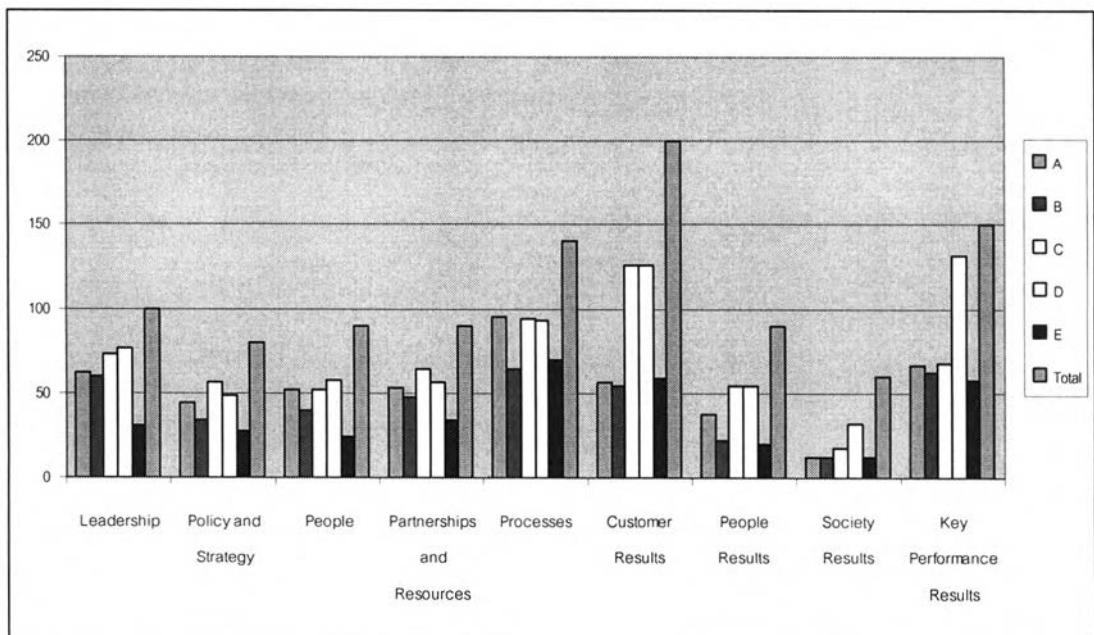
	A	B	C	D	E	Total
Leadership	62	60	73	76	31	100
Policy and Strategy	44	34	56	49	28	80
People	52	40	52	57	24	90
Partnerships and Resources	53	48	64	56	34	90
Processes	95	64	94	93	70	140
Customer Results	56	54	126	126	59	200
People Results	38	22	54	54	20	90
Society Results	12	12	18	32	12	60
Key Performance Results	66	62	68	132	58	150
Total	478	396	605	675	336	1000

จากตารางที่ 4.11 ปรากฏว่า คะแนนที่คำนวณได้จากการประเมินตามตัวแบบ European Business Excellence model เพื่อใช้ในการประเมินความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ที่มีต่อบริษัทตัวแทน D สูงที่สุด รองลงมาเป็นบริษัทตัวแทน C และบริษัทตัวแทนที่มีคะแนนน้อยที่สุดเป็นบริษัท E โดยมีค่าคะแนนเป็น 675, 605 และ 336 ตามลำดับ โดยแสดงได้ในภาพ 4.15



ภาพ 4.15 : แสดงคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM โดยตัวแทนของแต่ละบริษัท

จากคะแนนในตารางที่ 4.11 ซึ่งได้แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถใช้ในการเปรียบเทียบหาจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ของแต่ละบริษัท โดยนำ คะแนนของแต่ละรายบริษัทในแต่ละหัวข้อ มาพิจารณาในรูปกราฟดังแสดงในภาพ 4.16



ภาพ 4.16 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของแต่ละบริษัท

จากกราฟข้างต้นซึ่งแสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถใช้ในการหาจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ จะเห็นว่าคะแนน ในแต่ละหัวข้อของ ทั้ง 5 บริษัทเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคะแนนโดยรวม โดยคะแนนในแต่ละหัวข้อของบริษัทตัวแทน D สูงที่สุด รองลงมาเป็น C และบริษัทตัวแทนที่มีคะแนนน้อยที่สุดเป็นบริษัท E แต่มีจุดที่ค่อนข้างโดดเด่นในหัวข้อของผลของตัววัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) ซึ่งบริษัท D จะมีคะแนนในข้อนี้แตกต่างจากบริษัทอื่นสูงมาก และคะแนนของหัวข้อ ผลต่อลูกค้าที่ค่อนข้างต่ำทั้ง 5 บริษัทเมื่อเทียบกับคะแนนเต็มในหัวข้อนี้ แต่บริษัท C และ D ทั้งคู่ได้ให้ความสำคัญต่อหัวข้อดังกล่าวในระดับที่สูงกว่าบริษัทที่เหลือทั้ง 3 อย่างมาก

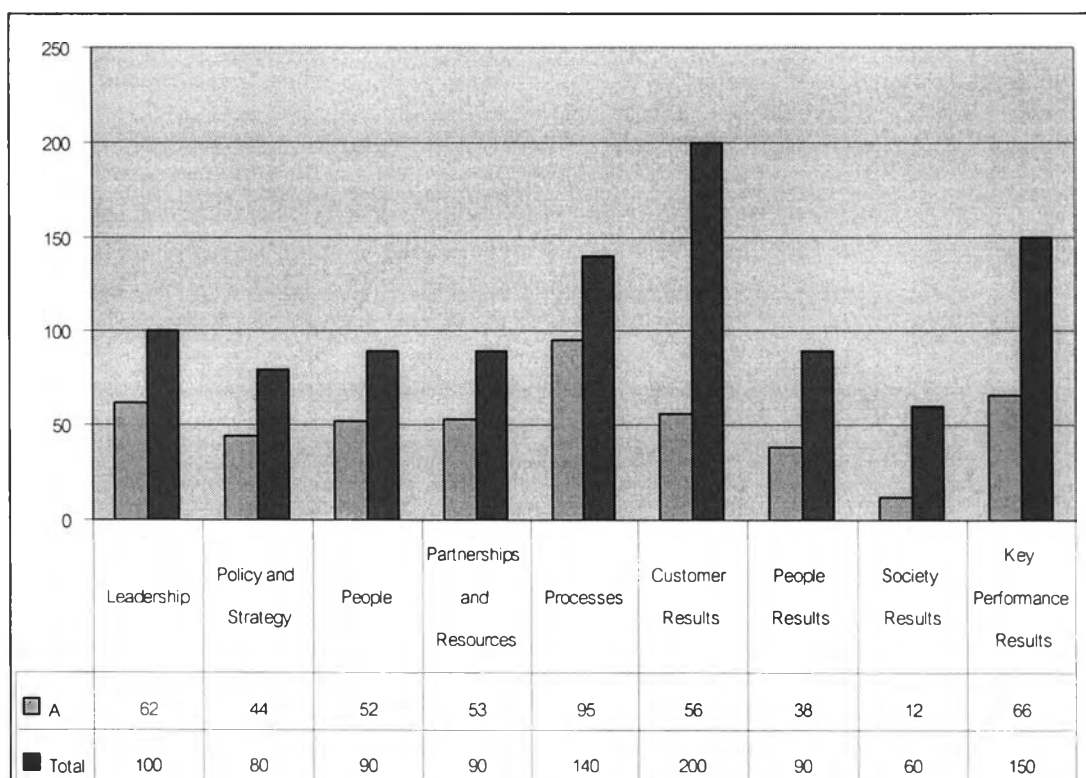
จากคะแนนในตารางที่ 4.11 ซึ่งได้แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถใช้ในการหาจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งพยากรณ์ความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ โดยนำ คะแนนของแต่ละรายบริษัทมาพิจารณาดังต่อไปนี้

### บริษัท A

จากคะแนนที่ได้จากตัวแบบประเมินอาจพิจารณาได้ว่า บริษัท A มีจุดอ่อนอยู่ที่ผลต่อลูกค้า และผลต่อสังคมซึ่งควรปรับปรุง และตามด้วยผลต่อบุคลากรและผลของงาน (Key Performance Indicator)

บริษัท A มีจุดแข็งอยู่ที่กระบวนการและจุดแข็งอื่นๆ รองลงมาได้แก่ ผู้นำและบุคลากร, นโยบายและกลยุทธ์

จากการประเมินโดยคะแนนรวมของ European Business Excellence Model บริษัท A จะได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 3 แต่คะแนนความพึงพอใจโดยรวมจากลูกค้าจะอยู่ในอันดับสุดท้ายอันดับที่ 5 โดยมีจุดอ่อนอยู่ที่ความเร็ว และสม่ำเสมอในการจัดส่ง, การให้ข้อมูลข่าวสาร, การบริการเสริม และการแก้ไขปัญหา โดยจุดแข็งจะเป็นความถูกต้องของสินค้า สถานที่ และเวลาในการจัดส่ง ดังแสดงในภาพ 4.17

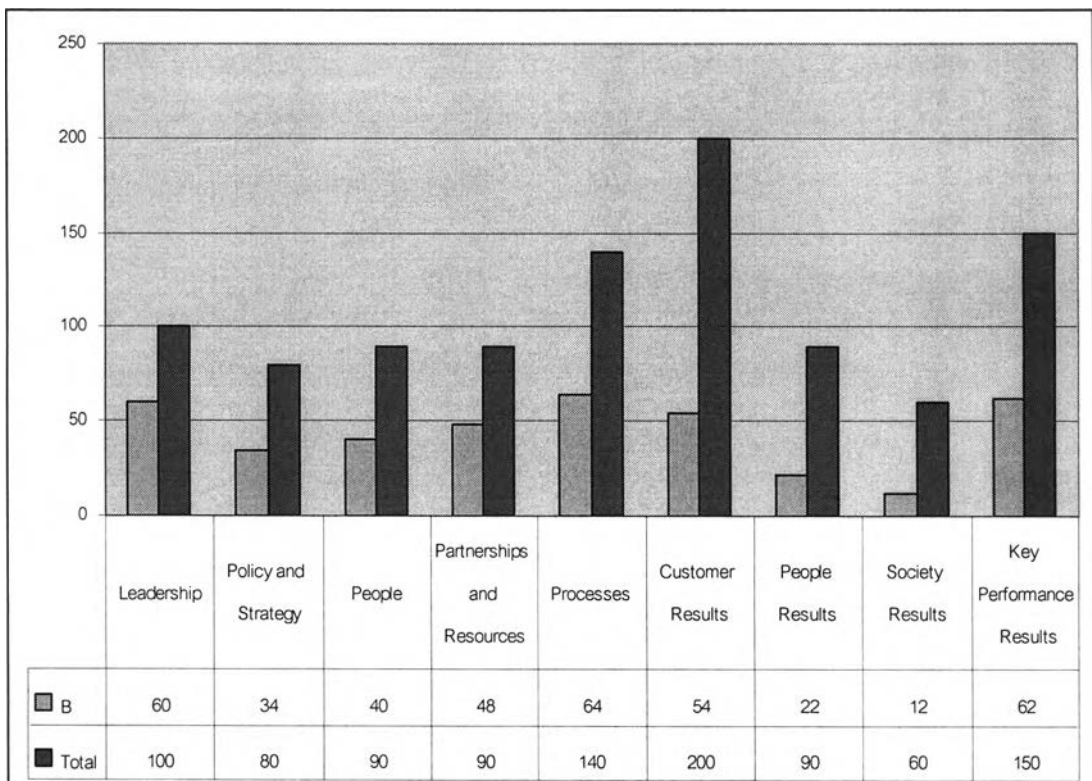


ภาพ 4.17 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของบริษัท A

### บริษัท B

จากคะแนนที่ได้จากตัวแบบประเมินอาจพิจารณาได้ว่า บริษัท B มีจุดอ่อนอยู่ที่ผลต่อลูกค้า, สังคม และบุคลากร ซึ่งควรปรับปรุงและตามด้วยนโยบาย, กลยุทธ์, บุคลากร, กระบวนการ และผลของงาน (Key Performance Indicator) ในขณะที่บริษัท B จะมีจุดแข็งอยู่ที่ผู้นำ

จากการประเมินโดยคะแนนรวมของ European Business Excellence Model บริษัท B จะได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 4 แต่คะแนนความพึงพอใจโดยรวมจากลูกค้าจะอยู่ในอันดับที่ 3 โดยมีจุดอ่อนอยู่ที่ความถูกต้องของสินค้า สถานที่ และเวลาในการจัดส่ง ส่วนจุดแข็งที่โดดเด่น คือคุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง ดังแสดงในภาพ 4.18

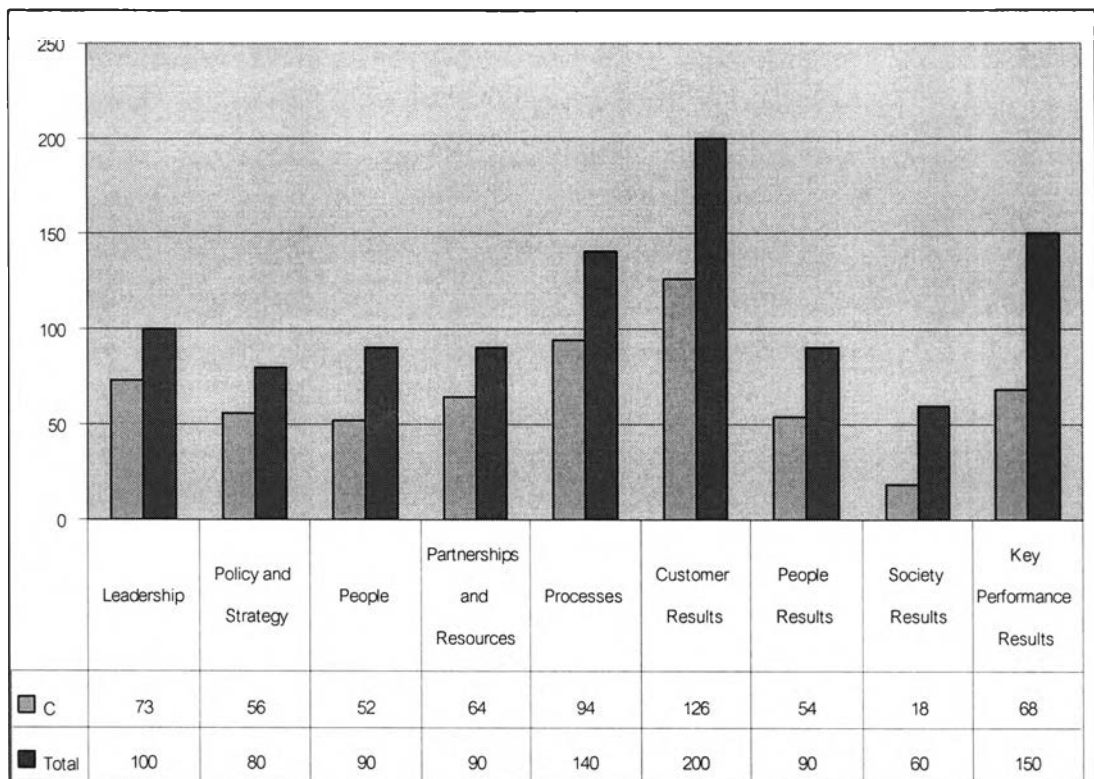


ภาพ 4.18 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของบริษัท B

### บริษัท C

จากคะแนนที่ได้จากตัวแบบประเมินอาชีพพิจารณาได้ว่า บริษัท C มีจุดอ่อนอยู่ที่ผลต่อสังคมและผลของงาน (Key Performance Indicator) ซึ่งควรปรับปรุง ในขณะที่มีจุดแข็งอยู่หลายจุด เช่น ผู้นำ, นโยบายและกลยุทธ์กระบวนการ รวมถึงผลต่อลูกค้า, บุคลากร และทรัพยากร

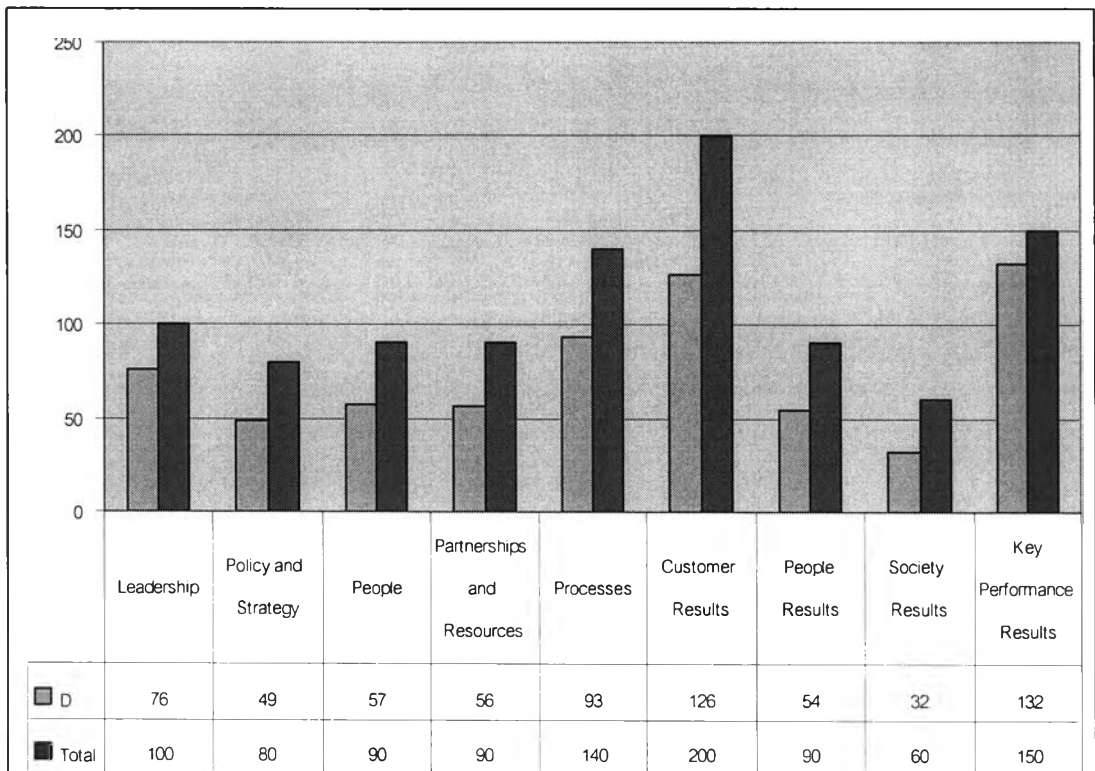
จากการประเมินโดยคะแนนรวมของ European Business Excellence Model บริษัท C จะได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 2 แต่คะแนนความพึงพอใจโดยรวมจากลูกค้าจะอยู่ในอันดับที่ 1 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจในทุกปัจจัย ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมจึงอยู่ในอันดับที่ 1 ดังแสดงในภาพ 4.19



ภาพ 4.19 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของบริษัท C

### บริษัท D

จากคะแนนที่ได้จากตัวแบบประเมินอาภัพิจารณาได้ว่า บริษัท D มีจุดอ่อนอยู่ที่ผลต่อสังคมซึ่งควรปรับปรุง โดยหัวข้ออื่นจัดอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ส่งผลให้คะแนนรวมจากการประเมินของ European Business Excellence Model จัดอยู่ในอันดับที่ 1 แต่คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าจะอยู่ในอันดับที่ 2 โดยมีจุดอ่อนอยู่ที่คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง จุดที่เป็นจุดแข็งโดยลูกค้ามีความพึงพอใจในความถูกต้องของสินค้า สถานที่ และเวลาในการจัดส่ง ดังแสดงในภาพ 4.20

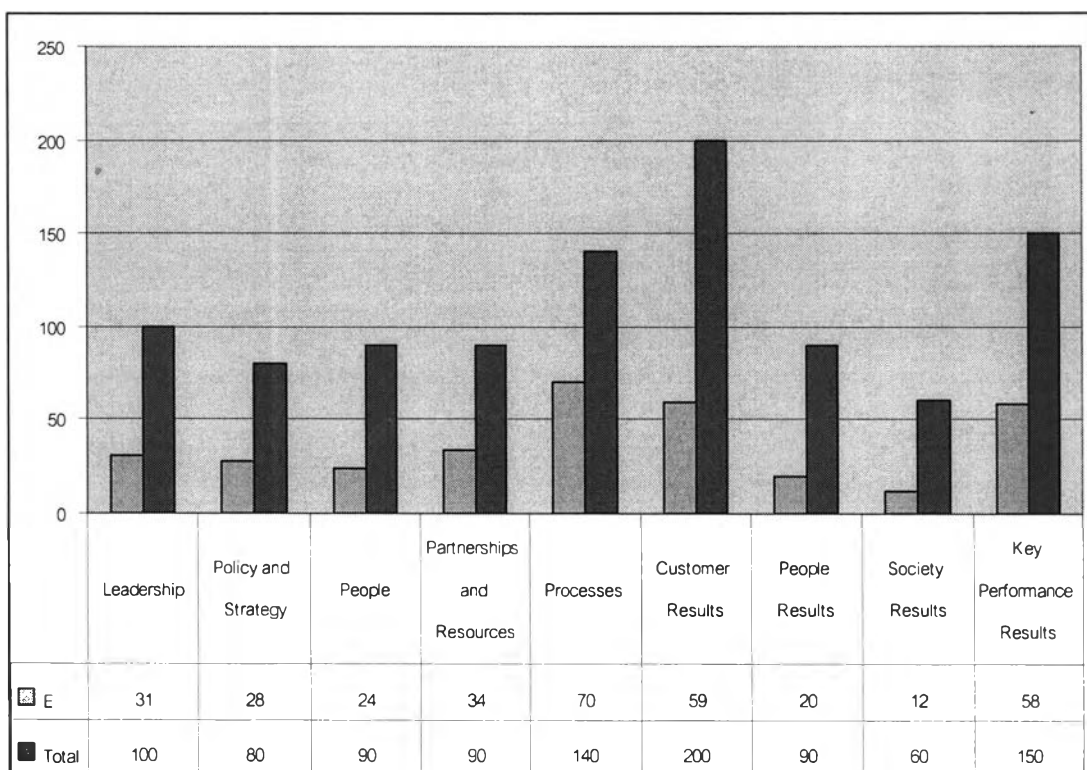


ภาพ 4.20 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของบริษัท D

### บริษัท E

จากคะแนนที่ได้จากตัวแบบประเมินอาจพิจารณาได้ว่า บริษัท E มีจุดอ่อนอยู่เกือบทุกจุด อีกทั้งคะแนนความพึงพอใจโดยรวมจากลูกค้าจะอยู่ในอันดับที่ 4 โดยลูกค้ามีความพอใจในหลายปัจจัยอยู่ในอันดับต่ำคือในอันดับที่ 4 และ 5 ดังแสดงในภาพ 4.21





ภาพ 4.21 : แสดงคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ EFQM ในแต่ละหัวข้อโดยตัวแทนของบริษัท E

#### 4.6 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model กับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการศึกษาตัวแบบ European Business Excellence model ซึ่งเป็นเครื่องมือทาง Quality Management มาใช้กับงานด้านคลังเวชภัณฑ์ แต่เนื่องจาก Model ดังกล่าวเป็น Model ทางยุโรป ผู้วิจัยจึงนำมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model (EFQM Score) กับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์ (Customer Satisfaction) ในประเทศไทย โดยใช้สถิติ Spearman Nonparametric Correlation Coefficient ดังตารางที่ 4.12

ในการศึกษาหาความสัมพันธ์โดยใช้ Spearman Correlation นั้น ผู้วิจัยได้จัดเรียงอันดับของคะแนนที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ European Business Excellence model (Rank EFQM Score) และได้จัดเรียงอันดับของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย (Rank Customer

Sat.) จากนั้นได้นำอันดับที่ได้จัดเรียงแล้วของทั้ง EFQM Score และ ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย มาหาความสัมพันธ์โดยใช้ Spearman Correlation ซึ่งได้ผลตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับชั้นของผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model กับลำดับชั้นของความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์

	Rank EFQM Score	Rank Customer Sat.
Rank EFQM Score	1.00	.600
Rank Customer Sat.	.600	1.00

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นว่าลำดับชั้นของผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence model (Rank EFQM Score) มีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์ (Rank Customer Sat.) โดยผลการประเมินตนเองตามตัวแบบ EFQM สามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคลังเวชภัณฑ์ได้ร้อยละ 60

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัย

จากข้อมูลทั้งความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันหลักทั้ง 7 ข้อ และหัวข้อทั้ง 9 ตามแบบประเมินของ European Business Excellence Model จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับอยู่บ้างในบางบริษัท เช่น บริษัท C จะเห็นว่า บริษัท C ได้คะแนนตามตัวแบบ European Business Excellence Model ในเกณฑ์ที่สูงและสูงในเกือบทุกหัวข้อ ในขณะที่เดียวกัน คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในอันดับที่ 1 อีกทั้ง ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงในทุกปัจจัย

นอกจากนั้น บริษัท E ได้คะแนนตามตัวแบบ European Business Excellence Model ในเกณฑ์ที่ต่ำในเกือบทุกหัวข้อ ในขณะที่เดียวกันคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในอันดับที่ 4 อีกทั้งลูกค้ามีความพึงพอใจในอันดับต่ำเกือบทุกปัจจัย

เป็นที่น่าสังเกตว่า บริษัท B ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยในอันดับที่ 2 และอันดับที่ 1 ถึง 6 ปัจจัย มีเพียงปัจจัยที่ 2 เรื่องความถูกต้องของสินค้า สถานที่ และเวลาในการจัดส่ง

มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 4 ในขณะที่บริษัท D ลูกค้ามีความพึงพอใจทั้ง 7 ปัจจัยอยู่ในอันดับที่ 3 และ 4 ถึง 6 ปัจจัย มีเพียงปัจจัยที่ 2 เรื่องความถูกต้องของสินค้า สถานที่ และเวลาในการจัดส่ง แต่ความพึงพอใจโดยรวมของบริษัท B กลับอยู่ในอันดับที่ 3 ในขณะที่บริษัท D อยู่ในอันดับที่ 2 แต่หากพิจารณาประกอบกับคะแนนจากการประเมินตามตัวแบบ European Business Excellence Model แล้วจะเห็นว่า บริษัท D มีคะแนนในหัวข้อต่างๆ สูงกว่าบริษัท B ในทุกหัวข้อ หากพิจารณาจากทฤษฎีและแนวความคิดที่ว่า

1. ความเห็นและการรับรู้ของลูกค้าได้รับผลกระทบมาจากหลายๆ ปัจจัยไม่เพียงแต่ตัวของสินค้าและบริการจริงเท่านั้น
2. ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) จะแตกต่างจากความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
3. อาจจะเป็นผลเนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งมักจะประเมินในแต่ละ Transaction และการประเมินของ Service Quality ซึ่งจะประเมินมาจากหลายๆ Transaction
4. การให้ความสำคัญของหัวข้อผลต่อสังคม, ผลของงาน, ผลต่อบุคลากร และกระบวนการของบริษัท D ที่เหนือกว่าของบริษัท B อาจส่งผลต่อผลการประเมินดังกล่าวก็เป็นไปได้

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลำดับชั้นของผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินตามตัวแบบ European Business Excellence Model มีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับลำดับชั้นของการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดยผลการประเมินตนเองตามตัวแบบ EFQM สามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคลังเวชภัณฑ์ได้ร้อยละ 60