

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาตัวแปรอิสระที่มีผลและมีส่วนร่วมในการพยากรณ์ความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้านั้นจะเห็นว่า ในแต่ละรายบริษัทจะมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์, การบริการ, ภาพลักษณ์ ตลอดจนการรับรู้ของแต่ละรายบริษัทในสายตาของลูกค้าซึ่งจะมีผลต่อบัจจัยและตัวแปรอิสระที่จะแสดงออกมาในลักษณะของการมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริษัทแต่ละรายๆ ไป

ดังจะเห็นได้ว่า บัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของแต่ละบริษัทจะมีความแตกต่างกันดังนี้

บริษัท A ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง

บริษัท B ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง

บริษัท C ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง

บริษัท D ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรวดเร็ว, ความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง, ความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่งและความสามารถในการแก้ไขปัญหา

บริษัท E ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรวดเร็ว, ความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่งและความสามารถในการแก้ไขปัญหา

แต่หากเราพิจารณาทั้ง 5 บริษัทโดยรวมก็พอที่จะมองเห็นถึงบัจจัยหลักหรือตัวแปรหลักที่มีผลในการผลักดันความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งพอที่จะกล่าวได้ว่า บัจจัยนั้นจะเป็นบัจจัยต่อความสำเร็จ ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญโดยดูจากความสำคัญของบัจจัยนั้นๆ ต่อความพึงพอใจในรายบริษัท

ดังจะเห็นได้ว่า ปัจจัย 1 และ ปัจจัย 2 เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากต่อการรับบริการบริการของคลังเวชภัณฑ์ ดังนั้น การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว สม่าเสมอในเรื่องการจัดส่ง และการส่งสินค้าอย่างถูกต้อง แม่นยำถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง จึงเป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จของคลังเวชภัณฑ์

หากเราพิจารณาประกอบกับการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ก็จะเห็นว่าผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาข้างต้น โดยที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อความเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องการจัดส่งเป็นปัจจัยแรก และตามด้วยความถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง

เมื่อพิจารณาใน 2 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น เราสามารถเจาะลึกลงไปในลักษณะเดียวกันได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ คือ ความรวดเร็วในมุมมองของลูกค้า ดังนั้น หากท่านต้องการที่จะประสบความสำเร็จจึงควรให้ความสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวกับความเร็วและสม่ำเสมอจะเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ แต่หากต้องการการเน้นย้ำ ปัจจัย 21 ตัวแปรการตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SF21) และความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งสินค้า เช่น 2 วัน แนนอนเสมอ (SF2) จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ข้อดังกล่าวโดยตรง

เช่นเดียวกันในปัจจัยเรื่องความถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง ปัจจัยอิสระที่มีผลต่อบัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัย 1 และ 23 ก็เช่นเดียวกันกับปัจจัยความเร็วและสม่ำเสมอ เราควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาในปัจจัยอิสระทุกตัวที่มีผลต่อบัจจัยความถูกต้อง แต่ควรที่จะเน้นย้ำต่อบัจจัยอิสระ ตัวแปรความถูกต้องของใบส่งสินค้า(SF1)และการจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SF23) ซึ่งมีผลอย่างมากต่อบัจจัยความถูกต้องซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมาก

นอกจากนี้ จะมีอีก 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การแก้ไขปัญหาและคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง ซึ่งก็สอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ซึ่งกลุ่มลูกค้าตัวอย่างได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพสินค้าและบริการในอันดับที่ 3 และการแก้ไขปัญหาอยู่ในอันดับที่ 4 รองจากอันดับที่ 1 คือ ความรวดเร็วและสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่งอันดับที่ 2 คือความถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง

ดังนั้น หากพิจารณาปัจจัยอิสระที่มีผลต่อบัจจัยทั้ง 2 ข้อดังกล่าวจะเห็นว่า ปัจจัยอิสระที่ 10 การบรรจุสินค้ามีมาตรฐาน , ปัจจัยที่ 11 สินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์ สะอาด เรียบร้อย ไม่มีร่องรอยความเสียหาย และ ปัจจัยที่ 22 การส่งมอบที่มีมาตรฐาน เช่น การตรวจนับ การจัดเรียง และการจัดเก็บ จะมีผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง ในขณะที่ ปัจจัยอิสระที่ 5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อผิดพลาด และ ปัจจัยที่ 12 ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จะมีผลต่อบัจจัยเรื่องการแก้ไขปัญหา

จากศึกษาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์ของอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ภายในประเทศไทย ปรากฏว่าลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพทั้งโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ และร้านค้าในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในบริการจากการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ถึง ดีมาก ซึ่งจัดว่าสูงกว่าความพึงพอใจในบริการต่อการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์ของอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ ของลูกค้าในเขตพื้นที่ต่างจังหวัดทั้งโรงพยาบาลในต่างจังหวัด และร้านค้าในต่างจังหวัด ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ถึง ดี เท่านั้น โดยมีความพึงพอใจในบริการ บริษัทตัวแทน C สูงที่สุด รองลงมาเป็นบริษัทตัวแทน B และน้อยที่สุดเป็น บริษัทตัวแทน A

จากวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยที่ได้กล่าวมาตั้งแต่แรกว่าผู้ทำการวิจัยต้องการที่จะศึกษาถึง

1. เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำ European Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse) ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารและการจัดการคลังและศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehouse & Distribution Center) ของอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ภายในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารการจัดการ (Key Success Factor) และงานคลังและศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehousing & Distribution)

ซึ่งจากการศึกษาและการวิเคราะห์ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าสามารถตอบคำถามและบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยได้อย่างสมบูรณ์โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อแรกซึ่งได้กล่าวในบท

วิเคราะห์ไปแล้วนั้น การวิจัยในวิทยานิพนธ์นี้สามารถหาข้อสรุปได้ว่าลำดับชั้นของผลคะแนนที่ได้จากการทำแบบประเมิน EFQM นั้นมีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับลำดับชั้นของกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทตัวแทน โดยผลการประเมินตนเองตามตัวแบบ EFQM สามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคลังเวชภัณฑ์ได้ร้อยละ 60

ดังที่กล่าวไว้ในตอนก่อนถึงข้อจำกัดของการหาข้อมูลจากตัวแบบดังกล่าว เพราะตัวแบบประเมินของ EFQM จะต้องทำโดยพนักงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถทำได้จากหลายๆ ส่วนงาน จะทำให้ข้อมูลคะแนนที่ได้มีความถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น แต่จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถหาตัวแทนของแต่ละบริษัทได้เพียงบริษัทละ 1 รายเท่านั้น ซึ่งเป็นผลจากการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรงของกลุ่มกิจการดังกล่าว ดังนั้น ผู้จัดทำจึงเห็นว่าจำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีปริมาณน้อยเกินไป ซึ่งหากผู้สนใจที่ต้องการศึกษาต่อ การเพิ่มจำนวนตัวอย่างในการทำแบบประเมินให้มากขึ้น เชื่อว่าอาจจะทำให้ผลการวิจัยออกมาในทิศทางที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เราพอที่จะเห็นประโยชน์จากการใช้ตัวแบบประเมิน EFQM ในการประเมินองค์กรของตัวเอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการหาจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการทำแบบประเมินตนเองนี้ให้องค์กรนั้นๆ ได้เห็นการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง โดยที่ให้ตนเองเป็นบรรทัดฐานเปรียบเทียบกับผลการประเมินดังที่ผ่านมา

นอกจากนั้นแล้ว จากการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่า ปัจจัยด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 ได้คะแนนที่จัดว่าต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งอาจประเมินได้ว่า กลุ่มงานคลังเวชภัณฑ์นี้ค่อนข้างที่จะมองผลกระทบสังคมค่อนข้างน้อย นอกจากปัจจัยด้านผลกระทบต่อสังคมแล้ว ปัจจัยด้านผลของตัววัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) ซึ่งบริษัท D จะมีคะแนนในข้อนี้แตกต่างจากบริษัทอื่นสูงมาก ซึ่งพอที่จะกล่าวได้คร่าวๆ ว่าบริษัทที่เหลือทั้ง 4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลของตัววัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) ค่อนข้างน้อย

นอกจากนี้คะแนนของหัวข้อผลต่อลูกค้าที่ค่อนข้างต่ำทั้ง 5 บริษัทเมื่อเทียบกับคะแนนเต็มในหัวข้อนี้ แต่บริษัท C และ D ทั้งคู่ได้ให้ความสำคัญต่อหัวข้อดังกล่าวในระดับที่สูงกว่าบริษัทที่เหลือทั้ง 3 อย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อคะแนนรวมของแบบประเมิน

งานวิจัยนี้ก็จะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นให้ผู้สนใจได้รู้จักกับแบบประเมินตนเอง EFQM และสามารถที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงๆ ในองค์กรของตนต่อไป โดยไม่มีข้อกำหนดว่าองค์กรจะมีขนาดเท่าใด มีจำนวนพนักงานมากน้อยเท่าใดก็สามารถที่จะทำแบบประเมินดังกล่าวเป็นเครื่องมือไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าลำดับขั้นของผลคะแนนที่ได้จากการทำแบบประเมิน EFQM นั้นมีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับลำดับขั้นของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าสมการพยากรณ์บางสมการมีความสัมพันธ์ในทางผกผัน เช่น สมการพยากรณ์ความสำเร็จในด้านคุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อกับ โดยผู้จัดทำคิดว่าปริมาณตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนน้อยเกินไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ตัวแทนบริษัทเพียงบริษัทละ 1 คนในการตอบคำถามแบบประเมินด้วยตนเองตามโมเดลของ EFQM ซึ่งเป็นผลที่สืบเนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงของกลุ่มธุรกิจนี้ ส่วนปัญหาที่สมการพยากรณ์บางสมการมีความสัมพันธ์ในทางผกผันนั้นอาจสืบเนื่องมาจากคำถามในแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในกรณีคุณภาพของพนักงาน ที่ลูกค้าติดต่อ มีความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น

งานวิจัยนี้สามารถให้ข้อสรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง และความถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง ซึ่งถึงแม้จะต่างองค์กรต่างบริษัท แต่ต่างก็ให้สมการที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักดังกล่าว นอกจากนี้ ในการจัดอันดับความสำคัญก็ยังพบว่าให้ผลไปในทิศทางเดียวกันว่าลูกค้าได้ให้ความสำคัญใน 2 ปัจจัยดังกล่าวเป็นอันดับแรกๆ งานวิจัยยังได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยหลักทั้ง 2 ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้สนใจจะสามารถนำไปศึกษาต่อหรือนำไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสำเร็จได้ต่อไปในการปฏิบัติงานคลังเวชภัณฑ์

งานวิจัยนี้ยังสามารถบอกถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของแต่ละบริษัทซึ่งได้มาจากตัวแบบประเมินด้วยตนเองของ European Business Excellence Model ซึ่งผู้สนใจอาจจะนำไปศึกษาต่อหรือนำไปปฏิบัติต่อได้

นอกจากนี้ งานวิจัยยังบอกถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 5 บริษัทในมุมมองด้านความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด และในช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่าง อันได้แก่ ร้านค้าและโรงพยาบาลทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าส่วนใหญ่แล้วลูกค้าในกลุ่มโรงพยาบาลเขตกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 5 บริษัท แต่ในเขตต่างจังหวัดยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

### ข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำจึงขอเสนอให้ผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องนี้ทำการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องความชัดเจนของคำถามในแบบสอบถามโดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามตามตัวแบบประเมิน EFQM ซึ่งมีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก ในขณะที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องอธิบายเพิ่มเติมกับตัวแทนบริษัทซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามตามแบบประเมินดังกล่าวโดยการพูดคุยและอธิบายรายละเอียดในหลายๆ ข้อ อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวข้างต้นต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จำนวนของตัวแทนบริษัทที่จะทำแบบประเมินด้วยตนเองตาม European Business Excellence Model