บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทยเกิดขึ้นเนื่องจากว่า เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้สำหรับองค์กรหรือสถานพยาบาลในทุกระดับ ซึ่งคุณภาพอุปกรณ์ต่าง ๆ และการคุณภาพบริการที่ดีขึ้นสามารถช่วยชีวิตของผู้ป่วยได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ ซึ่งในการผ่าตัดใหญ่นี้ ประเทศไทยจะมีการดำเนินงานโดยสถานพยาบาลที่มีขนาดใหญ่จากทั่วประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย 1)โรงพยาบาลทั่วไป 2) โรงพยาบาลศูนย์ 3)โรงพยาบาลเอกชน 4) วิทยาลัยพยาบาล และ 5) โรงพยาบาลนอกสังกัด โดยจะมีมุมมองที่ต่างกันและสำหรับในกรณีนี้จะเป็นแง่มุมของความพึงพอใจจากสถานพยาบาลที่มีต่อผู้จัดจำหน่าย ทั้งนี้แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอามาใช้เป็นข้อมูลหรือเครื่องมือในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการต่าง ๆ เพื่อใช้วัดถึงความพึงพอใจดังกล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการด้านใดบ้างมีผลสำคัญต่อความพึงพอใจที่ดี หรืออีกแง่หนึ่งก็เพื่อจะได้ทราบว่าคุณภาพบริการด้านใดที่มีผลกระทบในแง่ลบต่อความพึงพอใจของสถานพยาบาลขนาดใหญ่ด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้จัดจำหน่ายเครื่องมือผ่าตัดใหญ่สามารถนำเอามาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อไป ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปยังการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามไปยังสถานพยาบาลขนาดใหญ่ทั่วประเทศ โดยที่ส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น งานวิจัยนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) เป็นแบบจำลองหลักในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นภายในโลจิสติกส์ ซึ่งบทสุดท้ายของการวิจัยนี้จะทำการรวบรวมและสรุปเนื้อหาในส่วนที่สำคัญของงานวิจัยไว้ด้วยกัน ซึ่งแบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้ 1) องค์ความรู้จากวรรณกรรม 2) ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์ 3) ผลการวิจัยที่สำคัญ 4) ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดในการวิจัย และ 5) แนวทางการวิจัยในอนาคต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1 องค์ความรู้จากวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัย โดยทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งโลจิสติกส์เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรต่าง ๆ โดยตรง ส่วนห่วงโซ่อุปทานเป็นการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ที่มีกฎเกณฑ์แตกต่างกัน โดยล้วนมีไว้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดและเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน และมีความสัมพันธ์กันโดยยากที่จะแยกจากกัน 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งครอบคลุมถึงเรื่อง การกระตุ้นในเกิดความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากทฤษฎีความพึงพอใจ 3) ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการวัดคุณภาพการบริการ 5 มิติหลัก ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า 4) แนวคิดทฤษฎีทางด้านเศรษฐมิติ แบบจำลองทางเศรษฐมิติที่ใช้ประกอบด้วย แบบจำลองโลจิท (Logit Model) แบบจำลองโพรบิท (Probit Model) การตีความหมายของค่าที่ได้จากแบบจำลอง และการเลือกแบบจำลองที่เหมาะสม หากเลือกการแจงแจงแบบปกติมาตรฐาน ก็จะได้แบบจำลองโพรบิท (Probit Model) หากเป็นการแจกแจงแบบโลจิทมาตรฐานหรือการแจกแจงแบบโลจิสติกส์ก็จะได้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ในส่วนของเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ จะประกอบไปด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางเศรษฐมิติ

5.2 ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น พบว่ามีผู้ที่ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์บ้างเล็กน้อย โดยจากการศึกษาที่ผ่านมามักจะเน้นศึกษาถึงผลิตภัณฑ์อย่างอื่นที่ไม่ได้มีความสำคัญเท่าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วย แต่คนส่วนใหญ่อาจมองข้ามและไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร ซึ่งหากสังเกตเพียงแค่งานวิจัยภายในประเทศไทยแล้วการศึกษาเกี่ยวกับการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ค่อนข้างเป็นเรื่องที่ใหม่ และยังไม่มีงานวิจัยชิ้นใดที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย ดังนั้นจึงทำให้น่าเชื่อถือได้ว่างานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ได้ทำการศึกษาเรื่องดังกล่าว โดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ แบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model)มาใช้ในการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและทราบถึงลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลที่มีการผ่าตัดขนาดใหญ่ในประเทศไทยดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

5.3 ผลการวิจัยที่สำคัญ

ผลการวิจัยที่สำคัญจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย สามารถสรุปเป็นหัวข้อหลักได้ ดังนี้

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากการเก็บแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ดังสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 แห่ง จากสถานพยาบาลขนาดใหญ่รวมทุกประเภทในประเทศไทย 595 แห่ง พบว่าประเภทของสถานพยาบาลขนาดใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจส่วนใหญ่เป็น โรงพยาบาลทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 9 โรงพยาบาลศูนย์ร้อยละ 22 โรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 58 ที่เหลืออีกร้อยละ 11 เป็นวิทยาลัยพยาบาลและโรงพยาบาลนอกสังกัด ส่วนระยะเวลาการก่อตั้งส่วนใหญ่จะเป็นสถานพยาบาลที่ก่อตั้งมาแล้วนานกว่า 15 ปีถึงร้อยละ 68 จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจทั้งหมด ส่วนจำนวนเตียงนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างช่วงจำนวนเตียงตั้งแต่ 100-300 เตียงพบมากที่สุดที่ร้อยละ 36 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

5.3.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจทางโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้สามารถสรุปได้เป็น 5 ส่วน แบ่งตามมิติของคุณภาพการบริการ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งสามารถสรุปผลได้ว่า 1) กลุ่มปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ สถานที่หรือทำเลที่ตั้งของผู้จัดจำหน่าย สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย บุคลิกภาพภายนอกของบุคลากรผู้จัดจำหน่าย ความทันสมัยของสินค้าที่จัดจำหน่าย และเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยผลการศึกษาจากกลุ่มปัจจัยนี้ที่มีนัยสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจคือ ก) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย และ ข) ด้านเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร 2) ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่มีผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ การส่งคำสั่งซื้อตามเวลาที่กำหนดไว้ การสอดคล้องตรงกันระหว่างช่วงเวลาสั่งซื้อจนถึงเวลาที่ลูกค้าได้รับสินค้า (Lead Time) ความสามารถให้บริการในครั้งแรกที่ถูกต้อง ด้านความถูกต้องในการจัดการคำสั่งซื้อ การส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย และการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ โดยผลการศึกษาจากกลุ่มปัจจัยนี้ที่มีนัยสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจคือ ก) ด้านการส่งสินค้าในสภาพที่ดีไม่เสียหาย และ ข) ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ การตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ ความเต็มใจในการตอบสนองลูกค้า และความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ เช่น ในการจัดวางสินค้า วิธีการชำระเงิน และสภาพการชำระเงิน โดยผลการศึกษาจากกลุ่มปัจจัยนี้ที่มีนัยสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจคือ ก) ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ข) ด้านการตอบสนองคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ และ ค) ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการเพื่อให้บริการ 4) ปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ข้อมูลตอบกลับ เงื่อนไขการขายที่สะดวก และความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย โดยผลการศึกษาจากกลุ่มปัจจัยนี้ที่มีนัยสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจคือ ก) ด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย 5) ปัจจัยการรู้จักและเข้าใจลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความเป็นธรรมแจกจ่ายของในคลังสินค้าตามคำสั่งซื้อ การเสนอแนะผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ตรงจุดความรู้ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากร มารยาทในการติดต่อสื่อสารของบุคลากร การให้ข้อมูลของบุคลากรที่แม่นยำในด้านระยะเวลาการให้บริการหรือการจัดส่ง และการให้ความรู้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจง่ายของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น โดยผลการศึกษาจากกลุ่มปัจจัยนี้ไม่มีปัจจัยใดที่มีนัยสำคัญ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของโลจิสติกส์

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมจากคุณภาพการบริการนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีระดับนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมสถานพยาบาลขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ถึงแม้ว่าจากการเปรียบเทียบค่า Akaike Info Criterion (AIC) และค่า Schwarz Info Criterion (BIC) เพื่อหาแบบจำลองที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจระหว่างแบบจำลองแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) ซึ่งได้ผลออกมาว่าแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) เป็นแบบจำลองที่เหมาะสมในการวิเคราะห์มากกว่าก็ตาม ซึ่งได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย (x_2) 2) ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (x_5) 3) ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย (x_{10}) 4) ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำสั่งซื้อ (x_{11}) 5) ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ (x_{12}) 6) ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ (x_{13}) 7) ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ (x_{15}) และ 8) ด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย (x_{18}) แต่อย่างไรก็ดีจำเป็นที่ต้องใช้ผลการศึกษาจากแบบจำลองทั้งสอง ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากแต่ละแบบจำลองนี้จะมีแนวโน้ม สัดส่วนความถูกต้องของข้อมูล และประสิทธิภาพในการคำนวณผลแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้เห็นผลที่ออกมาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย ดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าสถานพยาบาลขนาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการแตกต่างกันไป ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการหลักที่ถือได้ว่ามีผลต่อความพึงพอใจนั้น จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย 2) ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย 4) ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ 5) ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ 6) ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ 7) ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ และ 8) ด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย

ดังนั้นหากมีความร่วมมือกันระหว่างฝ่ายผู้จัดจำหน่ายและสถานพยาบาลขนาดใหญ่ต่าง ๆ มารวมแรงร่วมใจ (Collaborate) ในการแก้ไขและปรับปรุงปัญหาในส่วนนี้ โดยการประชุมและหารือร่วมกันทั้งสองฝ่ายระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน จัดทำแผนในการเพิ่มระดับความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ซึ่งแผนพัฒนาและเพิ่มระดับความพึงพอใจนี้ ควรที่จะมีทิศทางไปในทางเดียวกันทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ให้ความร่วมมือที่ดีพอก็จะส่งผลให้ด้านการบริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจนั้นไม่สัมฤทธิ์ผล

โดยทางฝ่ายผู้จัดจำหน่ายควรนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจรายต่าง ๆ ที่มีการจัดจำหน่ายเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ให้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยด้านคุณภาพการบริการต่าง ๆ ในเรื่องที่เป็นข้อบกพร่องดังกล่าวและพัฒนาเปลี่ยนให้เป็นจุดเด่นแทน ทั้งนี้เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าซึ่งก็คือสถานพยาบาลขนาดใหญ่ให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ และเป็นจุดเด่นให้การได้ลูกค้าสถานพยาบาลรายใหม่เพิ่มขึ้นอีกด้วย ประกอบกับการที่ทางสถานพยาบาลขนาดใหญ่ต่าง ๆ เอง ควรมีการพัฒนางานในเชิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิชาการเพิ่มขึ้นจากการให้ความร่วมมือกับทางฝ่ายผู้จัดจำหน่ายที่มีการสำรวจความต้องการของผู้บริโภคเป็นระยะ ๆ ต่อเนื่องไปในอนาคต นอกนี้สถานพยาบาลขนาดใหญ่ควรจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรูปแบบการใบริการที่ต้องการอย่างกว้างขวางทั้งในรูปแบบสำเนาสิ่งพิมพ์ถาวร (Hard Copy) เช่น มีการจัดทำคู่มือ จดหมายข่าว พร้อมทั้งคำแนะนำต่าง ๆ เป็นต้น รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์แสดงความคิดเห็นลงผ่านเว็บไซค์ของทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้ผู้จัดจำหน่ายมีความเข้าใจและทราบได้ถึงเจตนารมณ์ที่ดีหรือความต้องการของสถานพยาบาลขนาดใหญ่ด้านการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจเป็นสำคัญ เพื่อจะได้รับบริการอย่างมีคุณภาพจากผู้จัดจำหน่ายที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นการสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้จัดจำหน่ายและสถานบาลขนาดใหญ่ต่าง ๆ ให้มีความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นไปอีกด้วย ในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์การกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทยดังกล่าว

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้อาจมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์เพิ่มมาได้เช่นกัน เนื่องจากการใช้เครื่องมือด้านคุณภาพการบริการวัดความพึงพอใจนั้น ถึงแม้ว่าจะเป็นเครื่องมือที่เป็นที่นิยมก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากมีการตีความในด้านปัจจัยด้านคุณภาพการบริการออกมาเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่มีความเกี่ยวโยงกับความพึงพอใจของสถานพยาบาลขนาดใหญ่ ดังนั้นเครื่องมือด้านคุณภาพการบริการ อาจไม่ใช่เครื่องมือที่เป็นที่นิยมเพียงเครื่องมือเดียวและพิสูจน์ไม่ได้ว่ามีความเหมาะสมที่สุด ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าอาจมีเครื่องมืออื่น ๆ ที่เหมาะสมซึ่งให้ผลออกมาถูกต้องและชัดเจนตรงตามความเป็นจริงมากกว่า อีกทั้งมีความเกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้าของผู้จัดจำหน่ายด้วยเช่นกัน โดยสาเหตุที่การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำมารวมในการศึกษาครั้งนี้เพราะเนื่องจากระยะเวลาการวิจัยที่มีค่อนข้างจำกัด

สำหรับในด้านกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ถึงแม้ว่าควรเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นสถานพยาบาลทั่ว ๆ ไปที่มีการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ในประเทศไทยหรือแม้กระทั่งองค์กรอื่น ๆ นอกเหนือไปจากสถานพยาบาลก็ตาม แต่ได้เลือกทำการศึกษาเฉพาะแค่กลุ่มตัวอย่างจากสถานพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีการใช้เครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทยเท่านั้น สาเหตุเพราะถ้าเลือกที่ไม่จำกัดกลุ่มตัวอย่างเพียงเท่านี้ กลุ่มตัวอย่างจะใหญ่เกินไป และอาจไม่สามารถทำการสำรวจได้อย่างครอบคลุมพอ ซึ่งจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากการคำนวณมีเพียง 240 แห่งเท่านั้นจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกที่มี 595 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่ไม่มาก ดังนั้น จึงต้องใช้ความแน่นอนและทั่วถึงในการเก็บข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่อนข้างสูง ถ้าแม้ผิดพลาดหรือบกพร่องเพียงเล็กน้อย อาจกระทบต่อของผลที่ออกมาเกิดความผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริงก็เป็นได้

นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านเครื่องมือทางเศรษฐมิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เฉพาะแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) แบบทั่วไปเท่านั้น ซึ่งถึงแม้ว่าจะเพียงพอแล้วในการบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ก็ยังขาดความหลากหลายในเรื่องของการเลือกใช้แบบจำลอง ซึ่งควรจะมีการพัฒนาโดยใช้แบบจำลองอื่น ๆ ในการวิเคราะห์นอกเหนือไปจากที่ใช้ดังกล่าว มาเปรียบเทียบให้เห็นผลชัดเจนในเชิงลึก ทั้งนี้ในการเลือกใช้แบบจำลอง ควรพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย วัตถุประสงค์และลักษณะของงานวิจัยประกอบกัน

5.6 แนวทางวิจัยในอนาคต

เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในอนาคตควรมีการใช้เครื่องมืออื่น ๆ วัดความพึงพอใจแทนเครื่องมือด้านคุณภาพการบริการ หรือเพิ่มเติมมาเพื่อใช้ในส่วนของการเปรียบเทียบกับด้านคุณภาพการบริการดังกล่าวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อดูความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ และพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่จะให้ผลสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ยังสามารถเพิ่มเติมและเปรียบเทียบผลการศึกษาออกมาในลักษณะที่กว้างขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้งานวิจัยในอนาคตมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากกว่าเดิม

จากที่กล่าวไปแล้วในข้อจำกัดของงานวิจัย ว่างานวิจัยนี้ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานพยาบาลทั่ว ๆ ไป ซึ่งถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะค่อนข้างกว้างมากก็ตาม แต่ถ้ากรณีมีเวลามากเพียงพอที่จะทำการศึกษาหรือสำรวจได้อย่างครอบคลุมก็ควรจะทำ เพราะจะได้ผลออกมาที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และสามารถมองเห็นถึงปัญหาและทำการปรับปรุงในส่วนของข้อบกพร่องที่พบให้ดีขึ้น หรืออาจมีความต้องการศึกษาในองค์กรอื่น ๆ นอกเหนือไปจากสถานพยาบาลในแนวทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจดังเช่นงานวิจัยนี้ก็สามารถทำได้ ซึ่งจะส่งผลทำให้งานวิจัยในอนาคตมีความสมบูรณ์และครอบคลุมในทุกองค์กรมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือทางด้านเศรษฐมิตินั้น จะเป็นการดียิ่งขึ้นในอนาคตควรจะมีการพัฒนาโดยใช้แบบจำลองอื่น ๆ นอกเหนือไปจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) โดยอาจใช้แบบจำลองแบบจำลอง Binary Choice ตัวอื่น ๆ วิเคราะห์เพิ่มเติมหรือเปรียบเทียบให้เห็นผลชัดเจนในเชิงลึกยิ่งขึ้นอีก เช่น Linear

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Probability Model , Ordered Logit , Ordered Probit ฯลฯ ดังที่กล่าวไว้ในข้อจำกัดของงานวิจัย เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5.7 สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทยนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย และเพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลที่มีการผ่าตัดขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพสินค้าและการบริการทางโลจิสติกส์ของบริษัทที่มีหน้าที่ในการกระจายสินค้าเครื่องมือทางการแพทย์ โดยการใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) ในการวิเคราะห์ และส่วนของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ จากการเก็บแบบสอบถาม เพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ซึ่งจะเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 595 ตัวอย่างจากทุกภาคทั่วประเทศ และจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยหลักด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งแปรผันตรงและแปรผกผันต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ และด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย

“ องค์ความรู้ใหม่ของงานวิจัยนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของสถานพยาบาลขนาดใหญ่ทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และ แบบจำลองโพรบิท (Probit Model) คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ และด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จัดหน่าย ”

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved