

171182

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำ European Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารและการจัดการคลังและศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ของอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ภายในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จและจำเป็นต่อการบริหารการจัดการงานคลังและการกระจายสินค้า

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทชั้นนำข้ามชาติ 5 บริษัท จำนวน 76 ราย ในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัด และใช้แบบสอบถามตามแบบประเมินของ European Business Excellence Model เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนระดับบริหารของคลังเวชภัณฑ์บริษัทละ 1 ท่าน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าฐานนิยม ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทตัวแทนและคะแนนรวมที่ได้จากแบบประเมินตนเองของบริษัท มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยผลการประเมินตนเองสามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าคลังเวชภัณฑ์ได้ร้อยละ 60 2) ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพ มีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทสูงกว่าต่างจังหวัด และลูกค้าในกลุ่มโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มร้านค้า 3) การศึกษาปัจจัยทางด้านโลจิสติกส์ทั้ง 7 พบว่ามีเพียง 3 ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจได้แก่ 3.1) ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง 3.2) ความถูกต้องของเอกสารสถานที่และสินค้าที่จัดส่ง 3.3) การแก้ไขปัญหา

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

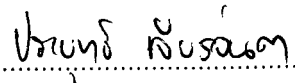
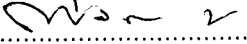
ลายมือชื่อนิสิต..... *ปณทนต์ รัชวรงค์*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *สมชาย 2*

171182

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

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

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

Department Logistics Management Student's signature..... .....
Academic year.....2004.....Advisor's signature..... .....