

248307

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248307

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์  
ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย**

**ประกาศิต เจริญhirัญ**

**เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**

**บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555**



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์  
ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย



ประกาศิต เจริญhirัญ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์  
ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย

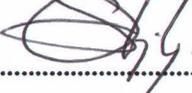
ประกาศิต เจริญหิรัญ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.อุทัยดี เจียรชัย

  
.....กรรมการ

อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์

  
.....กรรมการ

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

  
.....กรรมการ

รศ.ดร.กาญจนา โชคदार

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รศ.ดร.กาญจนา โชคदार

18 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากคณาจารย์และท่านผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย และการให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ต่อระเบียบวิธีวิจัยในการจัดทำ ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านภาษาของการค้นคว้าแบบอิสระ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ซึ่งผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี และ รศ.ดร.กาญจนา โชคถาวร ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนการให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา เพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์คณะกรรมการรับเชิญทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ด้วยความเอาใจใส่และความเมตตาตลอดมา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้ความดูแลช่วยเหลือและประสานงานตลอดหลักสูตรการศึกษา

ท้ายสุดนี้ขอกราบพระคุณบิดา-มารดา นายโสภณ เจริญหิรัญ-นางเพ็ญ บุญศรี คุณอา วิชัย ลิมสกูล และครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจแก่ผู้เขียนมาโดยตลอด รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนที่มีส่วนในการให้ความช่วยเหลือและผลักดันให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี สุดท้ายนี้ผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ และหากมีข้อบกพร่องประการใดวิญญ์ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ประกาศิต เจริญหิรัญ



พึงพอใจโดยรวมทาง โลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมาะสมระหว่างแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ถูกสั่งความต้องการ ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ และ ด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จำหน่าย

**Independent Study Title** Factors Affecting the Satisfaction of Logistics Service Quality  
in the Distribution of Major Surgery Equipment in Thailand

**Author** Mr. Prakasit Charoenhirun

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Leet.Dr.Anuphak Saosaovaphak	Advisor
Leet.Dr.Chukiat Chaiboonsri	Co-advisor
Assoc.Prof.Dr.Kanchana Chokethaworn	Co-advisor

**ABSTRACT**

248307

The purpose of this research was to study the factors affecting the satisfaction of logistics service quality on the distribution of major surgery equipment in Thailand. The results can be used to develop and adjust the service quality in logistics for distributors. Besides, the involved medical centers need to understand and realize the importance of such activities.

This study focused on large hospitals in Thailand, which consisted of 595 units. With a sample size of 240, the data were collected by using questionnaire technique, which used the idea of service quality a main concept in the research. The data were then analyzed using econometric research tools; specifically the Logit and Probit Model approaches.

The result showed that most large hospitals have been established more than 15 years and the number of their beds is between 100 – 300. By comparing the results from the Logit and Probit Model, it can be concluded that the factors affecting the satisfaction of logistics service quality, in the distribution of major surgery equipment in Thailand, are the selling points' environment, documents and devices for communication, the ability to deliver products in

good condition, the ability to manage purchase orders, the ability to deliver products to meet the customers' requirements, the ability to respond to urgent orders, the flexibility in providing services, and the overall confidence toward distributors.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 กระบวนการสั่งซื้อเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ระหว่างผู้จัดจำหน่ายและ สถานพยาบาลขนาดใหญ่	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	11
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	11
1.5 นิยามศัพท์	11
1.6 ขอบเขตการศึกษา	12
1.7 โครงสร้างของงานวิจัย	13
1.8 สรุป	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน	16
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
2.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	26
2.4 ทฤษฎีทางด้านเศรษฐมิติ	31
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.6 ช่องว่างขององค์ความรู้	37
2.7 สรุป	37

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38
3.2	ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	39
3.3	วิธีการศึกษาวิจัย	40
3.4	สรุป	48
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	49
4.2	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของสถานพยาบาลขนาดใหญ่	51
4.3	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมทางโลจิสติกส์	61
4.4	สรุป	66
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	องค์ความรู้จากวรรณกรรม	68
5.2	ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์	68
5.3	ผลการวิจัยที่สำคัญ	69
5.4	ข้อเสนอแนะในการวิจัย	71
5.5	ข้อจำกัดในการวิจัย	72
5.6	แนวทางวิจัยในอนาคต	73
5.7	สรุป	74
	เอกสารอ้างอิง	75
	ภาคผนวก	80
	ประวัติผู้เขียน	96

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนสถานพยาบาลแยกตามประเภทของประเทศไทย	2
1.2 แสดงจำนวนสถานพยาบาลที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวนเตียง จำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมด จำนวนผู้ป่วยใน และอัตราการครองเตียง โดยแยกตามสังกัดกระทรวงปี พ.ศ. 2553	3
1.3 แสดงมูลค่าการนำเข้าอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์จากต่างประเทศที่สำคัญของไทย ปี พ.ศ. 2550-2552	4
2.1 ปัจจัยหลักที่ใช้วัดคุณภาพการบริการและปัจจัยที่สังเกตได้สำหรับกิจกรรมบริการด้านโลจิสติกส์	29
3.1 ตารางแสดงลักษณะของแบบสอบถาม	44
3.2 ตารางแสดงความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์และแบบสอบถาม	45
4.1 ผลการศึกษาประเภทของประเภทของกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลขนาดใหญ่	49
4.2 ผลการศึกษาระยะเวลาที่ก่อตั้งของกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลขนาดใหญ่	50
4.3 ผลการศึกษาจำนวนเตียงของกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลขนาดใหญ่	50
4.4 แสดงผลการประมาณค่าโดยแบบจำลองโลจิท (Logit Model)	51
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) จากการวิเคราะห์โลจิท (Logit)	54
4.6 แสดงผลการประมาณค่าโดยแบบจำลองโพรบิท (Probit Model)	56
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) จากการวิเคราะห์โพรบิท (Probit)	59
4.8 แสดงค่า AIC, BIC, HQIC เปรียบเทียบระหว่างแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model)	61
4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบส่วนเพิ่มระหว่างแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model)	62

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1.1	แผนภาพกระบวนการสั่งซื้อเครื่องมือผ่าตัดใหญ่	10
1.2	แผนภาพโครงสร้างของงานวิจัย	14
2.1	กระบวนการด้านโลจิสติกส์	18
2.2	โครงสร้างพื้นฐานของห่วงโซ่อุปทาน	19
2.3	ความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทาน	21
3.1	กรอบแนวคิดการศึกษา	39