

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทาง  
โลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย

ผู้เขียน

นายประกาศิต เจริญหิรัญ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รศ.ดร.กาญจนา โชคถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทาง  
โลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถใช้  
เป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ของผู้  
จัดจำหน่าย ตลอดจนให้สถานพยาบาลได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในกิจกรรม  
ดังกล่าว

การศึกษานี้ได้มุ่งเน้นไปยังสถานพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 595 แห่ง  
ทั่วประเทศ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 240 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย  
โดยเลือกใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัย ข้อมูลที่  
ได้มาได้นำไปใช้วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางเศรษฐมิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท  
(Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model)

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลขนาดใหญ่ส่วนใหญ่เป็น  
โรงพยาบาลเอกชน มีระยะเวลาก่อตั้งมานานแล้วกว่า 15 ปี มีจำนวนเตียงพบมากที่สุดในช่วง  
จำนวน 100-300 เตียง และในด้านปัจจัยหลักด้านคุณภาพการบริการที่มีผลอย่างมากต่อระดับความ

พึงพอใจโดยรวมทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมาะสมระหว่างแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดจำหน่าย ด้านเอกสารและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งสินค้าที่ดีไม่เสียหาย ด้านการจัดการใบแจ้งหนี้เกี่ยวกับคำสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามที่ถูกสั่งการ ด้านการตอบสนองต่อคำสั่งที่ไม่คาดคิดหรือเร่งด่วนได้ ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการให้บริการ และด้านความรู้สึกมั่นใจโดยทั่วไปในผู้จำหน่าย

**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

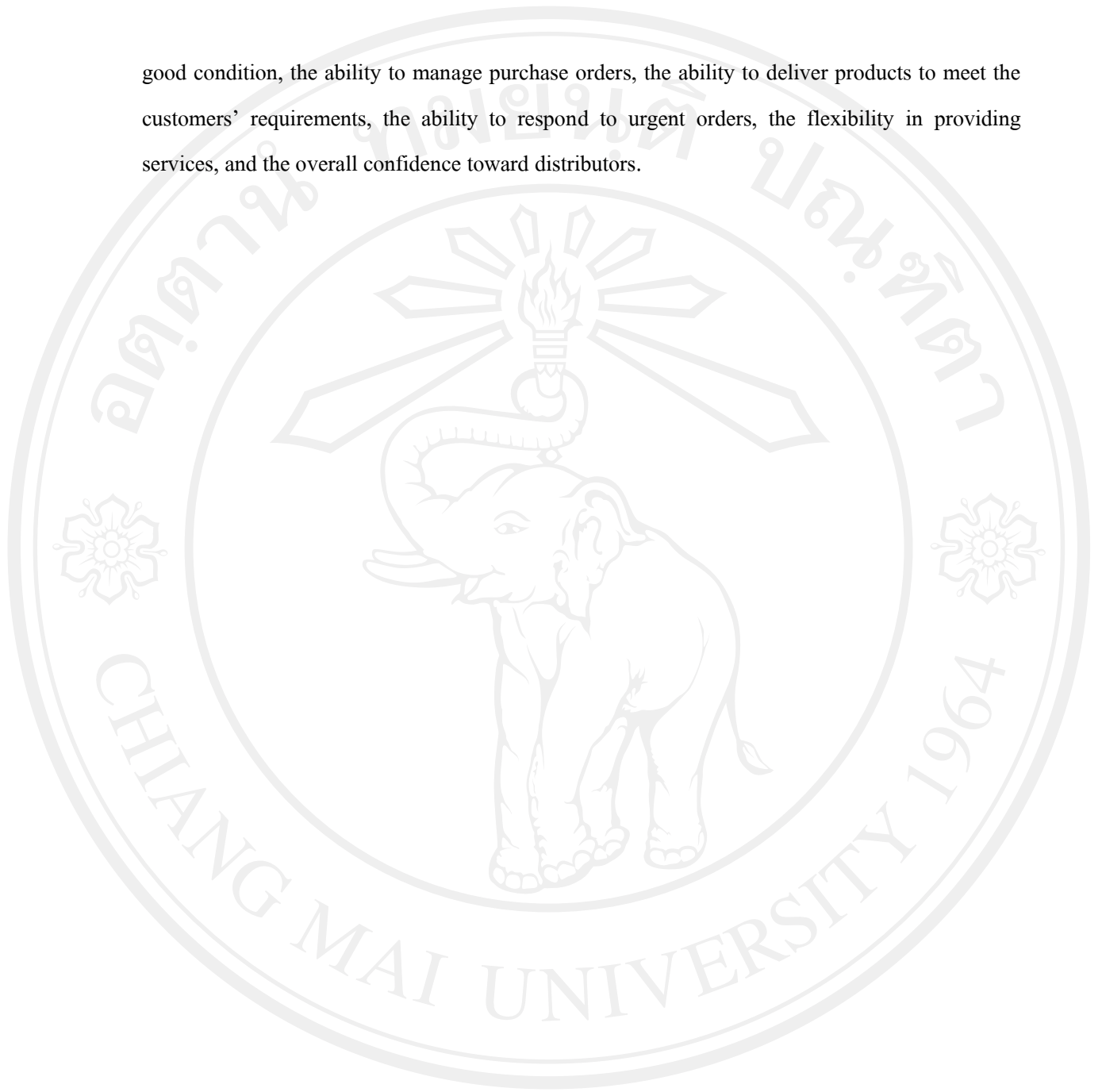
**ABSTRACT**

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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved