

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยเป็นการศึกษาถึงการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์เฉพาะในกลุ่มคลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehousing and Distribution) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการด้านคลังเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse) เท่านั้น โดยมีจำนวน 5 คลังเวชภัณฑ์ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มบริษัทข้ามชาติ (Multinational Company) ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้นไม่ถึง 10 ราย ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะบริษัทที่มีขนาดของธุรกิจที่ใหญ่ 5 อันดับแรกมาศึกษา

ส่วนการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าและการหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น กลุ่มลูกค้าตัวอย่างจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของ คลังเวชภัณฑ์ เป้าหมายทั้ง 5 บริษัท ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องได้ใช้บริการของทั้ง 5 บริษัท อีกทั้งผู้วิจัยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจและอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาในกลุ่มลูกค้าที่มียอดซื้อสูง โดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มียอดซื้อสูง 100 อันดับแรกของกรุงเทพและต่างจังหวัด รวมทั้งหมด 200 ตัวอย่างโดยประชากรทั้งหมดมีอยู่ประมาณ 40,000 รายทั่วประเทศ ได้รับการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งหมด 76 ราย ประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ กลุ่มแพทย์ โรงพยาบาล และกลุ่มร้านค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำตัวแบบประเมิน European Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ในประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยจะศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence Model ซึ่งเป็นเครื่องมือทาง Quality Management ของแต่ละบริษัทกับความพึงพอใจของผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัทของลูกค้าในปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทนั้นๆ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินด้วยตนเองของ European Business Excellence Model เป็นแบบสอบถาม (ตาม

เอกสารแนบในภาคผนวก ข) โดยมีตัวแทนแต่ละบริษัทๆ ละ 1 ราย โดยตัวแทนจะอยู่ในระดับบริหารของคลังเวชภัณฑ์ของแต่ละบริษัทเป็นตัวแทนตอบคำถามในแบบประเมินดังกล่าว คำตอบที่ได้จะถูกป้อนข้อมูลผ่าน RADAR Scoring Matrix ของ European Business Excellence Model โดยจะได้คะแนนรวมของแต่ละบริษัทจากการตอบคำถามตามแบบประเมินของ European Business Excellence Model

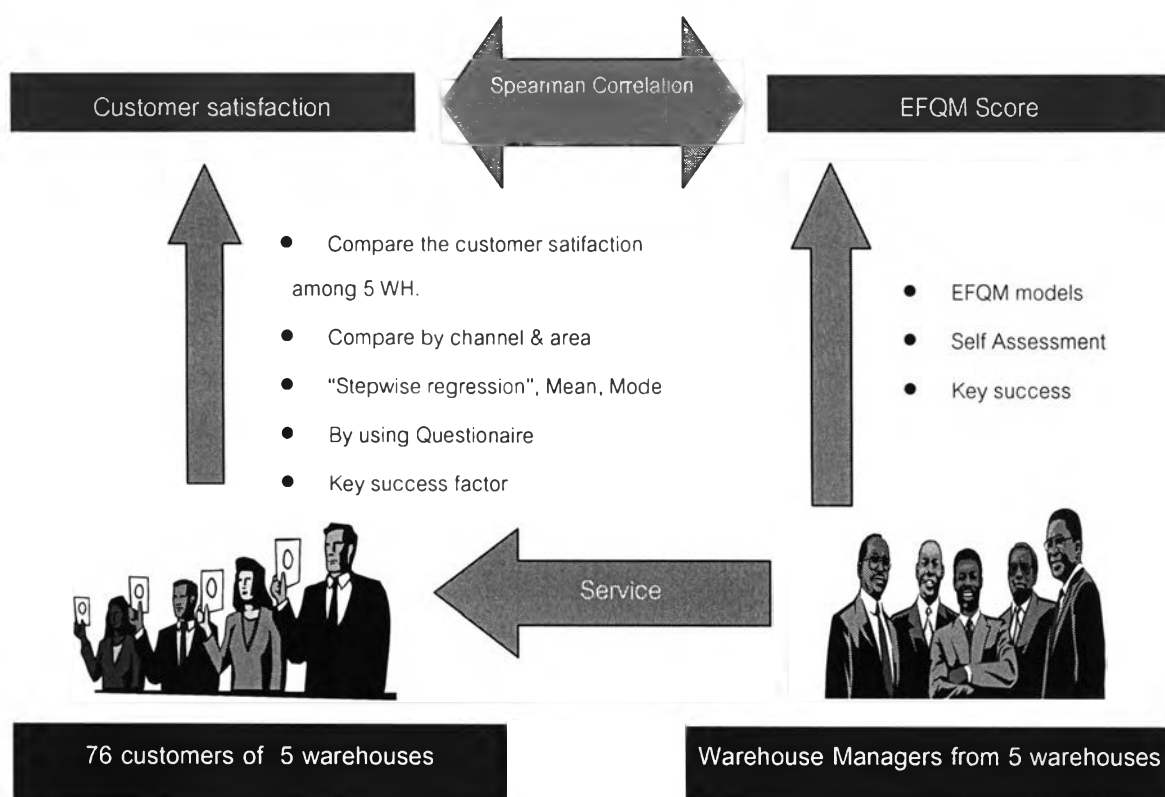
ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามอีกชุดหนึ่งเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อผลงานโดยรวมของกลุ่มลูกค้าของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 5 บริษัท และความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักพื้นฐานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานและการบริหารของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 7 ประการ อีกทั้งยังศึกษาถึงบัณฑิตซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในบัณฑิตหลักทั้ง 7 ประการ

ผู้วิจัยได้ใช้ Spearman Nonparametric Correlation Coefficient ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์คะแนนรวมของแต่ละบริษัทตามแบบประเมินของ European Business Excellence Model และคะแนนความพึงพอใจต่อผลงานโดยรวมเฉลี่ยของลูกค้าของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 5 บริษัท

จากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการศึกษาบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อันมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์กับกลุ่มตัวอย่าง 76 ราย โดยจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแพทย์และโรงพยาบาล และกลุ่มร้านค้า และจำแนกออกเป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และเขตต่างจังหวัดนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละบริษัท และลำดับความสำคัญของบัณฑิตหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริหารและการจัดการของงานคลังเวชภัณฑ์ในประเทศไทย และการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานและจัดการคลังเวชภัณฑ์

และเพื่อให้ทราบถึงบัณฑิตต่างๆ ว่าบัณฑิตใดและตัวแปรใดที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อผลงานของคลังเวชภัณฑ์ และสามารถพยากรณ์ถึงความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงที่สุดทีละหนึ่งตัวก่อน

แล้วจึงพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์ (Stepwise Multiple Regression) โดยแยกศึกษาตามรายบริษัทตัวแทนแต่ละบริษัทในการหาสมการระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคลังเวชภัณฑ์อันมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารและจัดการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังศึกษาถึงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อปัจจัยหลักทั้ง 7 ประการ โดยใช้ Stepwise Multiple Regression อีกเช่นกัน ดังแสดงในภาพที่ 3.1



ภาพ 3.1 : แสดงขั้นตอนการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีความคิดที่จะนำตัวแบบ European Business Excellence Model ซึ่งเป็นเครื่องมือทาง Quality Management มาใช้กับงานด้านคลังเวชภัณฑ์ แต่เนื่องจาก Model ดังกล่าวเป็น Model ทางยุโรป เมื่อนำมาใช้ในประเทศไทยจึงเป็นปัญหาว่าจะมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจคลังเวชภัณฑ์หรือไม่

โดยมีความคิดที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ และความสอดคล้องกันระหว่างผลลัพธ์จากการประเมินตัวแบบ European Business Excellence Model กับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์ นอกจากนี้จะยังศึกษาต่อไปถึงปัจจัยสำคัญใดที่มีผลต่อความสำเร็จของงานคลังเวชภัณฑ์

การวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะเป็นการเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive Sampling) อีกทั้งการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่มคลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehousing and Distribution) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการด้านคลังเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse) เท่านั้น โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model เป็นแบบสอบถาม (ตามเอกสารแนบในภาคผนวก ข) โดยมีตัวแทนแต่ละบริษัทๆ ละ 1 ราย โดยตัวแทนจะอยู่ในระดับบริหารของคลังเวชภัณฑ์ของแต่ละบริษัทเป็นตัวแทนตอบคำถามในแบบประเมินดังกล่าว

ส่วนการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าและการหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น กลุ่มลูกค้าตัวอย่างจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของคลังเวชภัณฑ์ (Warehouse) เป้าหมายโดยประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ กลุ่มแพทย์ โรงพยาบาล และกลุ่มร้านค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยผู้วิจัยได้การออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบจงใจอีกเช่นกัน ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจและอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกศึกษาในกลุ่มลูกค้าที่มียอดซื้อสูง โดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มียอดซื้อสูง 100 อันดับแรกของกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมทั้งหมด 200 ตัวอย่างและได้รับการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งหมด 76 ราย ประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ กลุ่มแพทย์ โรงพยาบาล และกลุ่มร้านค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในงานคลังเวชภัณฑ์ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ Customer Service บางส่วนและเกี่ยวข้องกับการขนส่งบางส่วน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานคลังเวชภัณฑ์มาเพื่อทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

โดยปัจจัยที่คัดเลือกมาศึกษา และเป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับงานคลังเวชภัณฑ์มีดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง (S1)
2. ความถูกต้อง ของเอกสาร, สถานที่ และ สินค้าที่จัดส่ง (S2)
3. คุณภาพของตัวสินค้า และ บริการที่ได้รับจากการจัดส่ง (S3)
4. คุณภาพของบุคคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย (S4)
5. การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ (S5)
6. การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง (S6)
7. การแก้ไขปัญหา (S7)

ในแต่ละปัจจัยจะมีตัวแปรย่อย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบ่งชี้ได้ถึงรายละเอียดที่มีผลต่อปัจจัยแต่ละข้อทั้งนี้จะต้องนำเครื่องมือทางสถิติมาใช้ในการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยและตัวแปรย่อยแต่ละตัวต่อไป

ปัจจัยที่ 1 : ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง (S₁)

$$(S_1) = A_{1,1} SF2 + A_{1,2} SF3 + A_{1,3} SF17.1 + A_{1,4} SF17.2 + A_{1,5} SF21$$

ตัวแปรย่อย 1.1 ความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งสินค้า (SF2)

ตัวแปรย่อย 1.2 การส่งสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย (SF3)

ตัวแปรย่อย 1.3 ระยะเวลาตั้งแต่ส่งสินค้าจนกระทั่งได้รับสินค้า (กรณีสั่งซื้อปกติ) (SF17.1)

ตัวแปรย่อย 1.4 ระยะเวลาตั้งแต่ส่งสินค้าจนกระทั่งได้รับสินค้า (กรณีสั่งซื้อด่วน) (SF17.2)

ตัวแปรย่อย 1.5 การตอบสนองและการบริการในการจัดส่งคำสั่งซื้อด่วน (SF21)

ปัจจัยที่ 2 : ความถูกต้องของเอกสาร, สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง (S2)

$$(S2) = A_{2,1} SF1 + A_{2,2} SF9 + A_{2,3} SF23$$

ตัวแปรย่อย 2.1 ความถูกต้องของใบส่งสินค้า (SF1)

ตัวแปรย่อย 2.2 ความถูกต้องของสินค้าที่จัดส่งเมื่อเทียบกับใบส่งสินค้า (SF9)

ตัวแปรย่อย 2.3 การจัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข (SF23)

ปัจจัยที่ 3 : คุณภาพของตัวสินค้า และ บริการที่ได้รับจากการจัดส่ง (S3)

$$(S3) = A_{3,1}SF10 + A_{3,2}SF11 + A_{3,3}SF22$$

ตัวแปรย่อย 3.1 กล้องบรรจุสินค้าและการบรรจุสินค้ามีมาตรฐาน (SF10)

ตัวแปรย่อย 3.2 สินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์สะอาดเรียบร้อยไม่มีร่องรอยของความเสียหาย (SF11)

ตัวแปรย่อย 3.3 การส่งมอบมีมาตรฐาน เช่น มีเทปปิดป้องกันเรียบร้อยก่อนการส่งมอบ , ตรวจนับ อย่างมีระเบียบ (SF22)

ปัจจัยที่ 4 : คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย (S4)

$$(S4) = A_{4,1}SF15.1 + A_{4,2}SF15.2 + A_{4,3}SF15.3 + A_{4,4}SF20$$

ตัวแปรย่อย 4.1 การติดต่อสื่อสารพูดจาของพนักงานส่งสินค้า (SF15.1)

ตัวแปรย่อย 4.2 ความรับผิดชอบของพนักงานส่งสินค้า (SF15.2)

ตัวแปรย่อย 4.3 ความสุภาพ และความช่วยเหลือของพนักงานส่งสินค้า (SF15.3)

ตัวแปรย่อย 4.4 การติดตามงาน + การเรียนรู้งานของพนักงานส่งสินค้า (SF15.4)

ตัวแปรย่อย 4.5 สามารถติดต่อเข้าคลังสินค้าได้ง่าย (SF16.1)

ตัวแปรย่อย 4.6 พนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วย สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (SF16.2)

ตัวแปรย่อย 4.7 พนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วย มีความรับผิดชอบ (SF16.3)

ตัวแปรย่อย 4.8 พนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วยมีความสุภาพและช่วยเหลือ(SF16.4)

ตัวแปรย่อย 4.9 พนักงานคลังเวชภัณฑ์ที่ติดต่อด้วย ติดตามงานที่ติดค้าง (SF16.5)

ตัวแปรย่อย 4.10 ความสามารถในการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทของคลังเวชภัณฑ์ (SF18)

ตัวแปรย่อย 4.11 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการการจัดส่ง (SF20)

ปัจจัยที่ 5 : การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (S5)

$$(S5) = A_{5,1}SF6 + A_{5,2}SF7 + A_{5,3}SF8 + A_{5,4}SF19$$

ตัวแปรย่อย 5.1 การให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงอย่างเพียงพอและล่วงหน้า (SF6)

ตัวแปรย่อย 5.2 การให้ข้อมูลการสั่งซื้อ (SF7)

ตัวแปรย่อย 5.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า (SF8)

ตัวแปรย่อย 5.4 การให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท (SF19)

ปัจจัยที่ 6 : การให้บริการเสริมอื่นๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง (S6)

$$(S6) = A_{6,1}SF4 + A_{6,2}SF24 + A_{6,3}SF25$$

ตัวแปรย่อย 6.1 ความสามารถในการให้บริการเมื่อมีคำขอร้องพิเศษเพิ่มเติม (SF4)

ตัวแปรย่อย 6.2 การตอบสนองต่อคำร้องเรียน (SF24)

ตัวแปรย่อย 6.3 การให้บริการรับสินค้าคืน (SF25)

ปัจจัยที่ 7 : การแก้ไขปัญหา (S7)

$$(S7) = A_{7,1}SF5 + A_{7,2}SF12 + A_{7,3}SF13 + A_{7,4}SF14$$

ตัวแปรย่อย 7.1 ความสามารถในการแก้เมื่อมีปัญหาผิดพลาด (F5)

ตัวแปรย่อย 7.2 ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจัดส่ง (SF12)

ตัวแปรย่อย 7.3 การบอกกล่าวล่วงหน้าเมื่อการส่งสินค้าล่าช้า (SF13)

ตัวแปรย่อย 7.4 การบอกกล่าวล่วงหน้าเมื่อสินค้าขาดคราว (SF14)

ปัจจัยทั้ง 7 ข้อ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อทางคลังเวชภัณฑ์ ดังความสัมพันธ์ต่อไปนี้

$$S = \text{ความพึงพอใจต่อผลงาน}$$

$$S = A_1S_1 + A_2S_2 + A_3S_3 + A_4S_4 + A_5S_5 + A_6S_6 + A_7S_7$$

ในการทดสอบเพื่อหาความเหมาะสมว่า Model ดังกล่าวจะสามารถใช้ในการตรวจประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องอยู่หรือไม่ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์เพื่อสรุปหาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของ Business Excellence Score ที่ได้จากตัวแบบดังกล่าว และความพึงพอใจของลูกค้าของคลังเวชภัณฑ์เป้าหมาย

เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

งานวิจัยการบริการของงานกระจายสินค้าเวชภัณฑ์ของคลังเวชภัณฑ์ทั้ง 5 บริษัทที่ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าของทั้ง 5 บริษัท โดยคัดเลือกจากลูกค้าที่มียอดการสั่งซื้อในอันดับสูง 200 อันดับแรก ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถทำการประเมินระดับของการบริการของบริษัททั้ง 5 ได้ อีกทั้ง บริษัททั้ง 5 ที่ศึกษาเป็นบริษัทข้ามชาติที่ใหญ่เป็น 5 อันดับต้นๆ ในอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ โดยประเด็นและหัวข้อการแสดงความความคิดเห็นแบ่งแยกออกตามหัวข้อที่ต้องการศึกษาและมีเกณฑ์การตัดสินใจเทียบระดับความคิดเห็น(ตามเอกสารแนบในภาคผนวก ก) ดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัท โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 10 ระดับเพื่อให้มีโอกาสได้ความแตกต่างของการแสดงความความคิดเห็นมากขึ้น โดยระดับความพึงพอใจแบ่งได้ดังนี้

ตาราง 3.1 : แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัท

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	แย่มาก
2	แย่
3	หลายจุดควรปรับปรุง
4	บางจุดควรปรับปรุง
5	ปานกลาง
6	พอรับได้
7	ใช้ได้
8	ดี
9	ดีมาก
10	ดีที่สุด

2. เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยหลัก 7 ประการ อันได้แก่

- ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง
- ความถูกต้องของเอกสาร สถานที่ และสินค้าที่จัดส่ง
- คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง
- คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด້วย
- การให้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ
- การให้บริการเสริมอื่นๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง
- การแก้ไขปัญหา

โดยกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นใน 2 ส่วน

- 2.1 การให้ความสำคัญโดยจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยหลักทั้ง 7 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย

คะแนน	ลำดับความสำคัญ
1	ไม่สำคัญเลย
2	ไม่สำคัญ
3	มีความสำคัญบ้าง
4	มีความสำคัญปานกลาง
5	สำคัญ
6	สำคัญมาก
7	สำคัญที่สุด

- 2.2 การแสดงความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยของแต่ละบริษัทโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับความพอดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตาราง 3.2 : แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยของแต่ละบริษัท

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	แย่มาก
2	แย่

คะแนน (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ (ต่อ)
3	ปานกลาง
4	ดี
5	ดีมาก

3. เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อหัวข้อการทำงานในแต่ละหัวข้อซึ่งเป็นปัจจัยย่อยอันจะมีผลต่อบัณฑิตหลักทั้ง 7 โดยกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจะประเมินความพึงพอใจในหัวข้อดังกล่าวในรายบริษัทโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 3.3 : แสดงเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีต่อหัวข้อการทำงานในแต่ละหัวข้อ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	แย่มาก
2	แย่
3	ปานกลาง
4	ดี
5	ดีมาก

4. เกณฑ์ประเมินความคิดเห็นตามตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model ซึ่งจะถูกระเมินโดยตัวแทนของแต่ละบริษัทซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทที่อยู่ในระดับบริหารของบริษัท บริษัทละ 1 ท่าน โดยตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model นั้นจะมีเกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นตามวิธี RADAR จากคำเต็ม R = Review, A = Approach, D = Deployment, A = Assessment, R = Result โดยหัวข้อที่จะประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (ตามเอกสารแนบในภาคผนวก ข) คือ

ส่วนที่เป็นการบริหาร (Enabler) ได้แก่

- ผู้นำ
- นโยบายและกลยุทธ์
- บุคลากร

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทรัพยากร
- กระบวนการ

โดยกลุ่มนี้จะถูกประเมิน โดยมีเกณฑ์เทียบระดับความคิดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3.4 : แสดงเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นตามตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model ส่วนที่เป็นการบริหาร (Enabler)

คำอธิบาย	คำอธิบายระดับการให้คะแนน				
	1	2	3	4	5
Approach : จะมีการ Approach ตามหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามีความชัดเจนในการสนับสนุนการ Approach อื่นหรือไม่	ไม่มีการ Approach มีเพียงหนึ่งแต่ไม่ระบุชัดเจน	มีการ Approach ที่ระบุชัดเจนและสนับสนุนกลยุทธ์	มีการ Approach ที่สนับสนุนความต้องการของ Stakeholder และสนับสนุนและสม่ำเสมอกับกิจกรรมอื่นๆ	มีหลักฐานว่าการ Approach สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของ Stakeholder	ส่วนอื่นที่สัมพันธ์กันให้ Approach ได้ถูกระบุชัดเจนและมีส่วนร่วมสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร
Deployment : มีการนำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติในระดับใดมากน้อยเพียงใด และมีการวางแผนการนำไปใช้อย่างไร	ไม่มีการนำไปใช้ปฏิบัติหรือมีการปฏิบัติเฉพาะบางรายการ	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติ และการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 25% ของความสามารถขององค์กร	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติและการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 50% ของความสามารถขององค์กร	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติ และการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 75% ของความสามารถขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนถูกวางแผนโครงสร้างและความก้าวหน้าสามารถวัดได้	มีการนำไปใช้ปฏิบัติในทุก Area การ Approach เป็นที่ยอมรับและเข้าใจดีสำหรับทุก Stakeholder
Review : มีการตรวจวัดประสิทธิผลของการนำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติหรือไม่ ถ้ามีการตรวจวัดท่านใช้ผลลัพธ์ที่ได้มาทบทวนและปรับปรุงพัฒนาหรือไม่	ไม่มีการตรวจวัด ไม่มีการทบทวน ไม่มีการระบุบ่งชี้ถึงการพัฒนาปรับปรุง	มีการวัดและใช้ในการตรวจประเมินการนำไปใช้และการปรับเปลี่ยน มีการวางแผนประชุมเพื่อทบทวนการปรับปรุงพัฒนาได้ถูกบ่งชี้ระบุไว้	มีการวัดประสิทธิผลของการ Approach การประชุมทบทวนได้ถูกจัดขึ้น การปรับปรุงพัฒนาได้ถูกจัดเรียงลำดับก่อนหลัง	มีการวัดเพื่อบ่งชี้ระบุโอกาสของการพัฒนา มีการวัดที่ใช้เป็นพื้นฐานในการระบุ Area ที่จะพัฒนาปรับปรุง การพัฒนาปรับปรุงได้ถูกปฏิบัติ	มีการวัดสิ่งที่มีส่วนร่วมกับเป้าหมายขององค์กร การ Approach ได้ถูกเปรียบเทียบได้ถูก Benchmarking กับองค์กรอื่นๆ การพัฒนาปรับปรุงได้มีการใช้ในทุกๆ ส่วนอย่างเต็มที่
Result : ผลงานที่นำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติประสบความสำเร็จและให้ผลดีต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด	ไม่มีการตรวจวัดหรือเป้าหมายไม่ได้ถูกกำหนด	มีการวัดและกำหนดเป้าหมาย	การนำไปใช้และการปรับเปลี่ยนของการ Approach เป็นไปตามเป้าหมาย	ผลกระทบของการ Approach เป็นไปในทิศทางบวก	ผลกระทบของการ Approach ทำให้องค์กรระบุตามเป้าหมายขององค์กร

ส่วนที่เป็นผลของการดำเนินงาน (Result) ได้แก่

- ผลต่อลูกค้า
- ผลต่อบุคลากร
- ผลต่อสังคม
- ผลของงานที่ประเมิน

โดยกลุ่มนี้จะถูกประเมิน โดยมีเกณฑ์เทียบระดับความคิดตั้งตารางต่อไปนี้

ตาราง 3.5 : แสดงเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นตามตัวแบบประเมินตนเองของ European Business Excellence Model ส่วนที่เป็นผลของการดำเนินงาน (Result)

คำอธิบาย	คำอธิบายระดับการให้คะแนน				
	1	2	3	4	5
Trend : มีการตรวจวัดในหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามีแนวโน้มของผลดังกล่าวเป็นอย่างไร	ไม่มีการตรวจวัดหรือมีน้อยหรือแนวโน้มการมีข้อมูลสม่ำเสมอ	Result มีจำกัดขอบเขตและแก้ไขได้บาง Area แนวโน้มข้อมูลจำกัด	ผลของ Result มีกว้าง บางส่วนถูกจัด เป็นส่วนๆ Result บางตัวมีแนวโน้มที่ดี	ผลของ Result มีกว้างถูกจัดเป็นส่วนๆ ผลในแง่บวกถูกทำให้คงอยู่นานมากกว่า 3 ปี	ผลของ Result มีครอบคลุมทุกส่วน และมีผลไปในทางบวกและคงอยู่นานมากกว่า 5 ปี
Target : มีการตั้งเป้าหมายในหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามีผลงานเทียบกับเป้าหมายเป็นอย่างไร	ไม่มีเป้าหมายถูก Set	เป้าหมายถูก Set	เป้าหมายโดยทั่วไปเป็นไปตามเป้าหมาย	ผลงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายจะประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ	เป้าหมายท้าทายและผลงาน Excellence
Comparison : มีการเปรียบเทียบผลที่ได้ในแต่ละหัวข้อคำถามกับผลงานภายในและภายนอกองค์กรหรือไม่ ถ้ามีผลการเปรียบเทียบเป็นอย่างไร	ไม่มีการเปรียบเทียบทั้ง Internal และ External	มีการเปรียบเทียบโดยสม่ำเสมอ	ผลงาน Result ดีกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม	ผลงาน Result จัดเป็น Best ในอุตสาหกรรม	ผลงาน Result จัดเป็น Best in Class เมื่อเทียบกับองค์กรภายนอก
Cause: มีการวิเคราะห์ถึงผลที่ได้จากแต่ละหัวข้อคำถามว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ดังกล่าวหรือไม่	ไม่มีความเข้าใจถึงปัจจัยวิกฤติที่มีผลต่อ Result ที่ชัดเจน	ได้มีการจัดทำความสัมพันธ์ระหว่าง Enablers และ Result	มีหลักฐานที่ระบุได้ว่า การเปลี่ยนแปลง Result เป็นผลกระทบมาจาก Enablers ตัวใด	มีหลักฐานชัดเจนที่ระบุได้ว่าอะไรที่เป็นผลผลักดัน Result	มีความเข้าใจที่กระจ่างว่าอะไรที่จะต้องรักษาไว้เพื่อการเป็น Best in Class Performance

ที่มา : The EFQM Self-Assessment Workbook , 2003