หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณสมบัติของพนักงานขายเครื่องมือแพทย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	คุณสมบัติของพนักงานขาย / ความพึงพอใจ / ความจงรักภักดี
ชื่อนักศึกษา	วรัตถ์นันท์ ศรีเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พยาบาล ในโรงพยาบาลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของ คุณสมบัติของพนักงานขายเครื่องมือแพทย์ ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพยาบาล ในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ พยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ การใช้หรือซื้อ ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์จากพนักงานขายของ บริษัทผู้แทนจำหน่าย เครื่องมือแพทย์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การทดสอบค่า ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัย ส่วนบุคคล (ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านตำแหน่งงาน ด้านโรงพยาบาลเอกชน (สถานที่ทำงานหลัก) และด้านอายุงาน) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและ ความจงรักภักดีแตกต่างกัน และ 2) คุณสมบัติของพนักงานขายเครื่องมือแพทย์มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจและ ด้านความจงรักภักดีของพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านการกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการแนะนำบอกต่อ

คำสำคัญ: คุณสมบัติของพนักงานขาย, ความพึงพอใจ, ความจงรักภักดี

SPU CHONBURI

Thesis	Salespersons' Attributes of Medical Devices Affect the Satisfaction and Loyalty of Nurses in Private Hospitals in Bangkok Metropolitan Region
Keywords	Salespersons' Attributes / Satisfaction / Loyalty
Student	Waratnunt Sricharoen
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University at Chonburi
Year	2022

SPU CHONBURI

ABSTRACT

This research aimed 1) to compare the level of customer satisfaction and loyalty of nurses in Bangkok Metropolitan Region classified personal factors, and 2) to study the attributes of salespersons of medical devices affecting satisfaction and loyalty of nurses in Bangkok metropolitan region. The sample groups of this research were nurses who had experience in using and purchasing medical devices. A total of 400 samples of nurses were analyzed. The statistics conducted in the data analysis were a compared-mean test, variance test, and multiple regression analysis. The results showed that 1) the respondents had different levels of the factor of customer satisfaction and loyalty according to personal factors (gender, age, education level, working position, private hospital (full-time working hospital), and working-service year), and 2) salespersons' attribute factors affecting customer satisfaction and loyalty of nurses in Bangkok metropolitan region in 3 dimensions such as satisfaction dimension, repurchasing dimension, and advocacy dimension.

Keywords: Salespersons' attributes, satisfaction, loyalty