| | |
|---|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | คุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของคนไข้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครภายหลังการระบาดของโควิด 19 |
| คำสำคัญ | คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจ / ความจงรักภักดีของคนไข้ |
| ชื่อนักศึกษา | อภิสิทธิ์ ประสิทธิ์ศิริผล |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์ |
| ระดับการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| คณะ | วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| พ.ศ. | 2566 |

## บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของคนไข้ที่ซื้อยาจากแผนกยาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพบริการของแผนกยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่แตกต่างกัน และ2) คุณภาพการบริการของแผนกยาที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของเภสัชกร ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

SPU CHONBURI

| | |
|---|---|
| Thesis Title | Service Quality of Pharmacy Department Affecting Patient Satisfaction and Loyalty in University Hospital in Bangkok after Covid-19 Pandemic |
| Keywords | Service quality / Satisfaction / Patient loyalty |
| Student | Apisit Prasitsiriphon |
| Thesis Advisor | Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong |
| Level of Study | Master of Business Administration |
| Faculty | Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi |
| Year | 2023 |


## ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to compare the satisfaction and loyalty of patients who purchase medicine from the medicine department of a university hospital in Bangkok classified by personal factors, and 2) to examine the influence of the service quality of the medicine department. on patient satisfaction and loyalty at university hospitals in Bangkok. Samples of this research were patients who used the services from a university hospital in Bangkok. The total population is unknown, we used the method of selecting samples according to Taro Yamane's formula with the sample size of 400 people. Statistics used in data analysis included frequency, mean, and test of variance. and analysis of multiple regression equations. The research found that 1) Patients had different levels of satisfaction and loyalty due to different personal factors consisting of gender, age, and education level, and 2) the service quality the drug department that influences on patient loyalty of consisted of service location, pharmacist's knowledge, pharmacist's attention, responsiveness, and interaction.

SPU CHONBURI