

วิภาวัลย์ แซ่โจ้ว 2557 : ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความ
จงรักภักดีของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโรงเรียนแพทยศาสตร์โดยใช้โมเดลสมการ
โครงสร้าง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A. 144 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจของคุณภาพบริการ
2) อิทธิพลของคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) อิทธิพลของ
คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4) อิทธิพลของความพึงพอใจของ
ผู้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอกใน โรงพยาบาลโรงเรียนแพทยศาสตร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำนวน
โรงพยาบาลมีทั้งหมด 6 แห่ง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 420 คน และได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิง
สำรวจซึ่งใช้จัดกลุ่มและสร้างปัจจัยใหม่ หลังจากนั้นแบบจำลองถูกตรวจสอบโดยการวิเคราะห์
ปัจจัยเชิงยืนยัน และใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองมีความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณภาพ
บริการ โลจิสติกส์และคุณภาพบริการในโรงพยาบาลมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจและยังมี
อิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของผู้บริการ และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความ
จงรักภักดีของผู้บริการ

ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลควรเพิ่มระดับความสำคัญและสนับสนุนคุณภาพบริการ
โลจิสติกส์และคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มความสะดวกสบายให้กับ
ผู้บริการในระหว่างการรอคอย เป็นต้น เนื่องจากสามารถเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้บริการ

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก