บทความ

หัวข้อ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาววิสุดา ถาราช
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563

บทความ

หัวข้อ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาววิสุดา ถาราช
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 ถึง 39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง รายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = .438) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีมาก 4 ด้าน ระดับดี 1 ด้าน โดยเรียง ลำดับจากมากไปหาน้อย ระดับดีมาก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = .474) 2) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = .450) 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = .474) 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = .518) และระดับดี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .616)

ABSTRACT

The objective of this research were to study customer satisfaction towards service of Petto Pet Hospital at Onnut street, Bangkok Metropolitan Administration The sample groups were 40 customers using Petto Animal Hospital Onnut Street, Bangkok, a questionnaire used as the data Collection tool, in data Collection and statistics percentile mean and standard deviation analysis.

The research found that customer satisfaction towards service of Petto Pet Hospital at Onnut street, Bangkok Metropolitan Administration mostly are 30 - 39 year single females officer with bachelor degrees, and more than 20,000 Baht per month. Customer Satisfaction towards service of Petto Pet Hospital at Onnut street, Bangkok Metropolitan Administration overall. was excellent ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = .438), divined into excellent 4 parts and good 1 part respectively. 1.) Customer assurance ($\overline{X} = 4.67, S.D. = .474$) 2.) Customer responsiveness ($\overline{X} = 4.59, S.D. = .450$) 3.) Customer reliability ($\overline{X} = 4.54, S.D. = .474$) 4.) Customer empathy ($\overline{X} = 4.49, S.D. = .518$) and Customer tangibility ($\overline{X} = 4.13, S.D. = .616$).

ความสำคัญของเรื่องที่วิจัย

ปัจจุบันความนิยมในการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงของทั่วโลกนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ประชากรสัตว์เลี้ยงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นหนึ่งในธุรกิจที่จะเติบโตขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมเดี่ยวมากขึ้น คนนิยมเป็นโสด แต่งงานช้า ทั้งเป็นครอบครัวขนาดเล็กที่ไม่นิยมมีลูก อีกทั้งยังมีจำนวนผู้สูงอายุที่มากขึ้นเรื่อยๆ ผู้คนจึงหันมาเลี้ยงสัตว์เลี้ยง เพื่อคลายความเหงาและลดความเครียดต่างๆ โดยในปัจจุบันคนกลุ่มนี้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงเปรียบเสมือนลูกของตน โดยสังเกตได้จากที่ปัจจุบันผู้บริโภคยอมลงทุนในการซื้อสินค้าและบริการเพื่อสัตว์เลี้ยง เช่น ศูนย์ดูแลสุขภาพสัตว์เลี้ยงครบวงจร อาหารเสริม ของเล่น เสื้อผ้า บริการอาบน้ำตัดขน ค่าเฟ่และโรงแรมสำหรับสัตว์เลี้ยง ศูนย์ฝึก ศูนย์รับฝาก ธุรกิจสัตว์เลี้ยงยังไม่ถึงจุดอิ่มตัว และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องสวนทางกับสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว โดยสัตว์เลี้ยงที่เป็นที่นิยมของคนไทยนั้น อันดับ 1 ได้แก่ สุนัข อันดับ 2 ได้แก่ แมว อันดับ 3 ได้แก่ กระต่าย อันดับ 4 ได้แก่ หนูอันดับ 5 ได้แก่ ปลา อันดับ 6 ได้แก่ สัตว์ปีก และอันดับได้แก่ 7 สัตว์เลื้อยคลาน (สมาคมอุตสาหกรรมผลิตสัตว์เลี้ยงไทย, 2557) เนื่องด้วยภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว ทำให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงจะต้องเผชิญกับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ ดังนั้นการใช้จ่ายในแต่ละด้านจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งก็รวมไปถึงการใช้จ่ายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยง แต่ละครอบครัวจะต้องมีผู้ที่รับภาระในการใช้จ่ายสิ่งต่างๆ ซึ่งผู้ที่มีอำนาจในการใช้จ่ายเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงที่เปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัวนั้น มักจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆรวมถึงโรงพยาบาลสัตว์ด้วย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2555) คลินิกรักษาสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์เล็กเหล่านี้เป็นหนึ่งในงานบริการที่เน้นการให้บริการ ด้านของการรักษาสุขภาพสัตว์อย่างมีคุณภาพเป็นหลัก ผลลัพธ์ของการให้บริการของธุรกิจนี้ คือการได้รับการไว้วางใจของเจ้าของสัตว์เลี้ยงในการที่จะพาสัตว์เลี้ยงเข้ามารับการตรวจและรักษาสุขภาพ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จำเป็นจะต้องอาศัย ผู้วินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัยเพื่อให้การรักษาออกมามีคุณภาพที่ดีและช่วยเหลือสัตว์ได้อย่างทันท่วงที ทำให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จากเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มีบทบาทเป็นผู้ใช้บริการเพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการได้ตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการได้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นถึงความสำคัญของสถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดขึ้นในเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์นั้น ทำให้การศึกษาครั้งนี้สนใจทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้

บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร" เพื่อนำผลจากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงสถานประกอบการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุชกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่โรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบระดับการให้บริการลูกค้าผู้มารับบริการ รักษา อาบน้ำตัดขน โรงแรมสัตว์เลี้ยง เพ็ทช้อป โรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุชกรุงเทพมหานคร

3. ได้ทราบถึงการแก้ปัญหาการให้บริการและสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเรื่องของการให้บริการต่างๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สัตวแพทย์ การให้บริการของพนักงานแพทย์ ด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก อาคารและสถานที่และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้ผู้มารับบริการได้

โรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ หมายถึง โรงพยาบาลสัตว์เอกชน มีที่พักสัตว์ป่วยค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ เน้นในการการรักษาแบบครบวงจร เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัขและแมว

โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์แบบมีที่พักสัตว์ป่วยค้างคืนไม่เกิน 10 ที่

ประเภทของการใช้บริการที่โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง การรักษาโดยแยกออกเป็นแต่ละชนิด ได้แก่ ฉุกเฉิน เจ็บป่วยทั่วไป รักษาโรคเรื้อรัง ฉีดวัคซีน ผ่าตัด อาบน้ำตัดขน โรงแรมสัตว์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เนื้อหาสาระสำคัญจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีอื่นๆดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2003) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์หรือความรู้สึกเมื่อได้ใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอความใจที่จะเกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสิ่งนั้นๆ ถ้ามีการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในด้านลบ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความรู้สึกในด้านบวกจนเกิดเป็นความพึงพอใจระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมาก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หรือ SERVQUAL คือแนวคิดในการพัฒนา " สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ" ให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าพอใจในการบริการ ด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริการ 5 ด้านประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) Parasuraman, Zeithamt and Berry (1990) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่าSERVQUAL (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสรุปมิติ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวย ความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความ สะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการ

ให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความ ต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ข้อมูลของโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ

โรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ มีผู้ร่วมก่อตั้งทั้งหมด 4 ท่าน คือ นายวิกรม เพชรศศิธร นางสาวเกตุวลี บัวตูม สพ.ญ.มิโยะ ฟูกูดะ และสพ.ญ.วชิรา อินต๊ะตื้อ เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 10 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2558 ตั้งอยู่เลขที่ 359/2-3 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานครโดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10:00-21:00 น.ทุกวัน ไม่มีวันหยุด มีที่จอดรถได้ 6-8 คัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้ทุกวันตามแต่ที่ลูกค้าสะดวก ด้วยวิสัยทัศน์ในการบริการธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ ทำให้ผู้บริหารที่มองเห็นแนวโน้มที่จะเติบโตในอนาคต จึงได้พัฒนาโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ เป็นศูนย์สุขภาพสัตว์เลี้ยงครบวงจรรวมทุกบริการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ให้บริการแผนกสัตว์ป่วยนอก สัตว์ป่วยใน ผ่าตัด เอกซเรย์ แผนกห้องปฏิบัติการ แผนกเพ็ทช็อป และแผนกอาบน้ำตัดขน มีบริการรับส่งสัตว์เลี้ยงถึงบ้าน

ซึ่งจากข้อมูลของทางโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะที่มีผู้มาใช้บริการในปี 2563 นี้ด้วยสถานการณ์โรคโควิดระบาดทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจต่างๆทำให้ประชาชนต่างก็ต้องประหยัดหรือใช้จ่ายอย่างรอบคอบ ทำให้มีผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทในแต่ละเดือนน้อยกว่าทุกๆปีที่ผ่านมาสถิติผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ เพ็ทโตะในแต่ละเดือนของปี 2563 มีดังนี้

1.เดือนมกราคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 33 คน

2. เดือนกุมภาพันธ์ ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 29 คน

3. เดือนมีนาคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 26 คน

4. เดือนเมษายน ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 25 คน

5. เดือนพฤษภาคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 32 คน

6. เดือนมิถุนายน ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 28 คน

7. เดือนกรกฎาคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 30 คน

8. เดือนสิงหาคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 38 คน

9. เดือนกันยายน ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 41 คน

10. เดือนตุลาคม ผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน 35 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัดต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน” ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 320 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 64.00 อายุ61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.80 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง คิดเป็น ร้อยละ 48.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.30 ผู้ป่วยประเภทระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.30 สิทธิการรักษา ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ30.80 2) ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41 และ S.D. = 0.58)

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่ เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มี รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้

บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$) = 4.59 ,S.D.= 501)

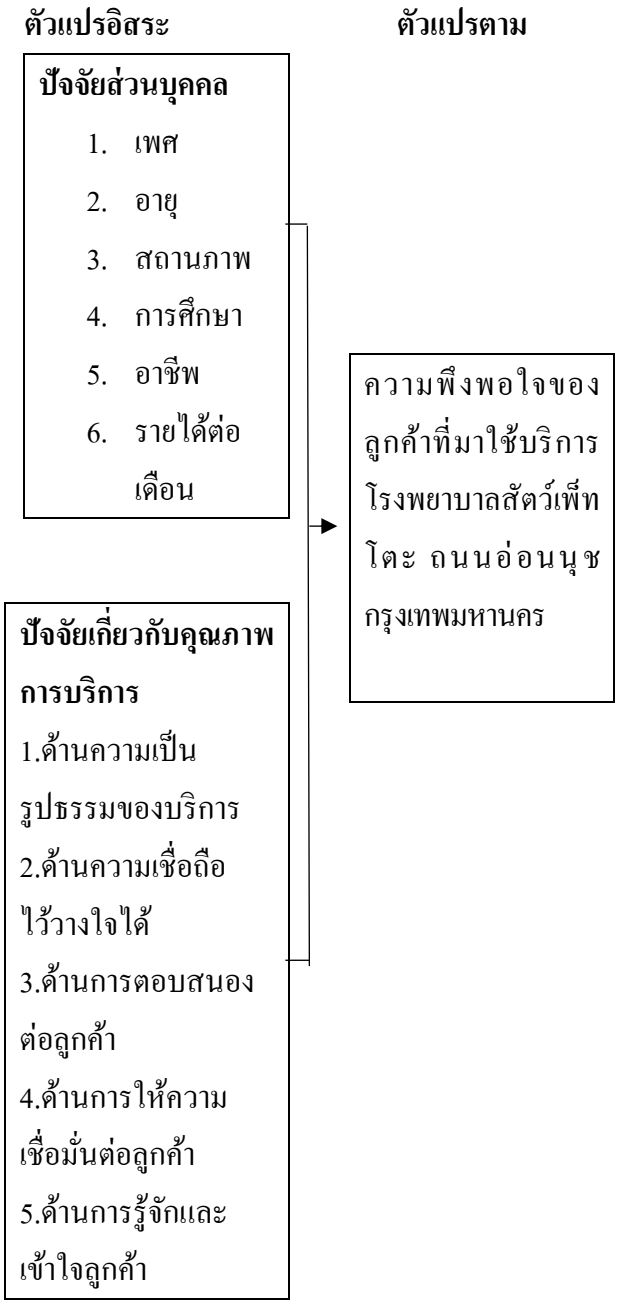
ผาณิตา สุขสมพร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี" เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้มาตรวัด แบบ Likert Scale 4 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับสำหรับการทดสอบ สมมติฐาน โดยใช้ t- test และ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาดังนี้ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 มี อายุ 31-45 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 สถานภาพสมรสสมรส จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 อาศัยอยู่อำเภออื่นในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 สิทธิการรักษา ประกันสังคม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 อาชีพลูกจ้างเอกชนจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาทจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ57.4 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี โดยในภาพรวมเฉลี่ย และทุกด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลธนบุรี" เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลธนบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วย นอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)ค่าt-testและF-test(One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี (Least significant difference test) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแนวความคิด เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990:25-26) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ด้านความเชื่อถือวางใจได้ 3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยผู้วิจัยได้นำ 5 ด้าน มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการวิจัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2.แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4.วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
5.วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
7.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุชกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการ จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 40 คน โดยผู้ศึกษาใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลหลักที่ได้นำมาวิเคราะห์ครั้งนี้แบ่งออกได้ 2 ส่วนได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำราเอกสารงานวิจัยต่างๆ รวมทั้งข้อมูลจากสื่อทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาให้มีความน่าเชื่อถือ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์หาคำตอบของการวิจัย จำนวน 40 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น3ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ดังนี้ 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพ 4.การศึกษา 5.อาชีพ 6.รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน จำนวน 26 ข้อ ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมาย

$$\text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนสูงสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 ค่าความสำคัญ ดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 ค่าความสำคัญ ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 ค่าความสำคัญ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80–2.60 ค่าความสำคัญ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 ค่าความสำคัญ น้อยมาก

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร อยู่ที่ระดับใด สามารถพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้จากการเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 40 ตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดที่ได้เก็บข้อมูลมา จากนั้นจึงนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ

2. ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานครจะวิเคราะ สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และสถิติค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพ 4.การศึกษา 5.อาชีพ 6.รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation,S.D.)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ การวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

2. ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

3. ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

4. ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมามีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ12.5มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง (ปวส.) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

5. ลูกค้าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5รองลงมาประกอบอาชีพอาชีพอิสระ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 4 คน

คิดเป็นร้อยละ 10.0 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

6. ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน10,000–15,000บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีรายได้ต่อเดือน15,001 – 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ ถนนอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = .438) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = .474)

2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = .450)

3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = .474)

4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = .518)

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .616)

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยได้นำประเด็นจากข้อที่มีค่าเฉลี่ย ในลำดับน้อยที่สุดของแต่ละด้านมานำเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังนี้

1. ผลจากการทำแบบสอบถาม จุดที่โรงพยาบาลสัตว์ ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ ในกรณีวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการ และทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

2. แม้ว่าประเด็นของการบอกต่อของโรงพยาบาลสัตว์ในทางที่ดี อยู่ในระดับดีมาก แต่ก็ยังมีสิ่งที่ต้องปรับปรุงการให้บริการดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมวิชาการให้แก่

สัตวแพทย์และผู้ช่วยสัตวแพทย์ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้น

3. แม้ว่าประเด็นของโรงพยาบาลสัตว์มีระบบขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ควรมีการวางแผนในการจัดการกับขั้นตอนต่างๆให้ดีขึ้น เพื่อให้การบริการลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น ลูกค้าจะได้ไม่รอนาน เรียงตามลำดับคิวถูกต้อง

4. แม้ว่าประเด็นของผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับอย่างดีในระหว่างรอคอยการรักษา อยู่ในระดับดีมาก แต่ในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมกันในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ควรมีที่นั่งสำรองให้เพียงพอต่อลูกค้า และให้บริการเรื่องน้ำดื่มสะอาดในระหว่างรอการรักษา

5. แม้ว่าประเด็นของสัตวแพทย์และผู้ช่วยสัตวแพทย์รับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจและจริงใจต่อลูกค้า ควรมีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีและถูกต้องให้แก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะของการวิจัย เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ของผู้ให้บริการ และผู้ที่สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ

2. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ

3. ควรมีการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เพ็ทโตะ

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.** ปทุมธานี: เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.

บทนิพนธ์

ผาณิตา สุขสมพร. (2557). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลธนบุรี.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยสยาม.

วารสาร

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. (2561). “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลหัวหิน.” **วารสารหัวหินสุขใจ ไกลกังวล.** 3(1): 48-51

ภาษาอังกฤษ

Kotler, P. (2003). Marketing Management. New Jersey : Prentice-Hall.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารไทยพาณิชย์. [ออนไลน์]. (2555). **ธุรกิจเพื่อสัตว์เลี้ยงของคนเมือง.** เข้าถึงได้จาก: http://scbsme.scb.co.th./sme-inspiration-detail/sme-pet-business. (25/08/2563).

สมาคมอุตสาหกรรมผลิตสัตว์เลี้ยงไทย. [ออนไลน์]. (2557). เข้าถึงได้จาก : www.thaipetproduct.com. (25/08/2563).

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. [ออนไลน์]. (2557). เข้าถึงได้จาก : https://www.smeleader.com. (25/08/2563)