



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์
ในเขตจังหวัดนครปฐม

คชาภรณ์ ศิริรัตน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



CUSTOMER SATISFACTION OF IVET ANIMAL HOSPITAL AND SALARAKSAT ANIMAL CLINIC
IN NAKHON PRATHOM PROVINCE

Kachaphon Sirirat

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์
ในเขตจังหวัดนครปฐม

คชาภรณ์ ศิริรัตน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

CUSTOMER SATISFACTION OF IVET ANIMAL HOSPITAL AND SALARAKSAT ANIMAL CLINIC
IN NAKHON PRATHOM PROVINCE

Kachaphon Sirirat

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยา
รักษาสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม
ชื่อผู้วิจัย นางสาวชชาภรณ์ ศิริรัตน์
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(นายรพี ม่วงนนท์)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....
(รศ.ดร.ชาติรี จันทรโคสิกา)

ประธานกรรมการ

.....
(ผศ.ดร.กอบกุล จันทรโคสิกา)

กรรมการ

.....
(ดร.ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ)

กรรมการ





Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Customer Satisfaction of iVET Animal Hospital and Salaraksat Animal Clinic in Nakhon Prathom Province

Researcher Miss Kachaphon Sirirat

Major Management

Advisor Supawat Sukharamate, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

.....
(Mr. Rapee Moungnont)

Director of College of Innovation
Management

Independent Study Committee

.....
(Assoc. Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

Chairperson

.....
(Asst. Prof. Korbkul Jantarakolica, Ph.D.)

Member

.....
(Supawat Sukharamate, Ph.D.)

Member



| | |
|---------------------|--|
| ชื่อการค้นคว้าอิสระ | ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว ในเขตจังหวัดนครปฐม |
| ชื่อผู้วิจัย | นางสาวศุภาภรณ์ ศิริรัตน์ |
| ชื่อปริญญา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร.ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ |
| ปีการศึกษา | 2561 |

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวในเขตจังหวัดนครปฐม และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวในเขตจังหวัดนครปฐม โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 404 คน จากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปร ทวินามและการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์ มากกว่าคลินิกศัลยกรรมสัตว ในเขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของการบริการ คุณค่าของการบริการและคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของการบริการในด้านสถานพยาบาล ความน่าเชื่อถือและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับก็จะเกิดความพึงพอใจและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับไปยังคนที่รู้จักและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน, โรงพยาบาลรักษาสัตว์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

| | |
|---------------------------|---|
| Independent Study Title | Customer Satisfaction of iVET Animal Hospital and Salaraksat Animal Clinic in Nakhon Prathom Province |
| Researcher | Kachaphon Sirirat |
| Major Subject | Master of Business Administration |
| Independent Study Advisor | Supawat Sukhaparamate, Ph.D |
| Academic Year | 2018 |

Abstract

The purposes of this research were to compare level of customer satisfaction of iVET Animal Hospital and Salaraksat Animal Clinic in Nakhon Prathom Province and to determine factors affecting level of customer satisfaction of those customers. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model.

Stratified random sampling technique was applied to select 404 customers of both animal hospitals to answer self-reported questionnaire. Data was analyzed by bivariate analysis and regression model analysis.

Research finding revealed that levels of customer satisfaction on services of iVET Animal Hospital were significantly higher than and Salaraksat Animal Clinic in Nakhon Prathom Province; and image, perceived value and perceived quality of service affected to customer satisfaction with statistically significant, customer satisfaction affected to customer loyalty and customer complaint with statistically significant. These results implied that the animal hospital owner should pay attention to the image of service, the reliability and the service quality with meet the standards. When the customers perceive better image of the service, it will be make more satisfy. They will recommend good things to others and come back to hospital in the future.

Keywords: Satisfaction, American Customer Satisfaction Index, Animal Hospital

Advisor's Signature.....



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการระเบียบวิธีวิจัย และ ดร.ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย นวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทุกท่านที่ได้อุทิศตนเพื่อให้ความรู้ แนวคิดและอบรมสั่งสอนในด้านวิชาการและการดำเนินธุรกิจ พร้อมกันนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัย นวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและช่วยอำนวยความสะดวก รวมถึงการติดต่อประสานงานกับคณาจารย์ตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็น ประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ MBA592 ทุกคนที่มีส่วนช่วยให้คำแนะนำและสนับสนุนช่วยเหลือในเรื่องการเรียนและเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาที่ได้มาทำการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และขอขอบคุณ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาทำให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาอันมีค่านี้

สิ่งที่สำคัญที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุด ซึ่งให้ทุกสิ่งทุกอย่างแก่ผู้วิจัย พยายามส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีการศึกษาที่ดี จากการศึกษาวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้สั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาการทุกแขนงโดยตลอดจนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

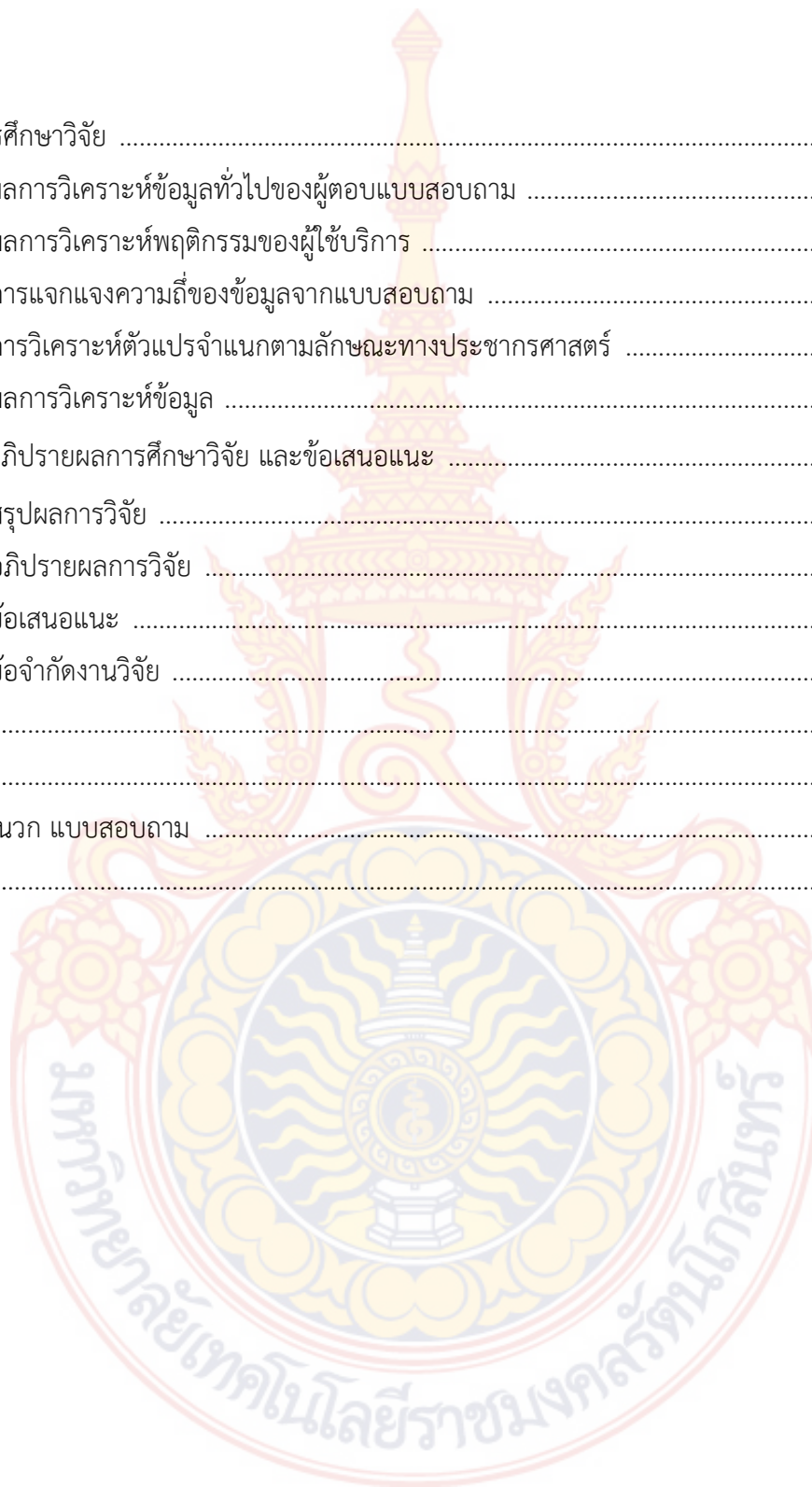
คชาภรณ์ ศิริรัตน์
พฤศจิกายน 2561

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (2) |
| กิตติกรรมประกาศ | (3) |
| สารบัญ | (4) |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| 1.3 คำถามในการวิจัย..... | 3 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม | |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 6 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ | 7 |
| 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์..... | 8 |
| 2.4 แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) | 10 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 12 |
| 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย | 14 |
| 2.7 สมมติฐานของการวิจัย | 15 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 17 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 18 |
| 3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |

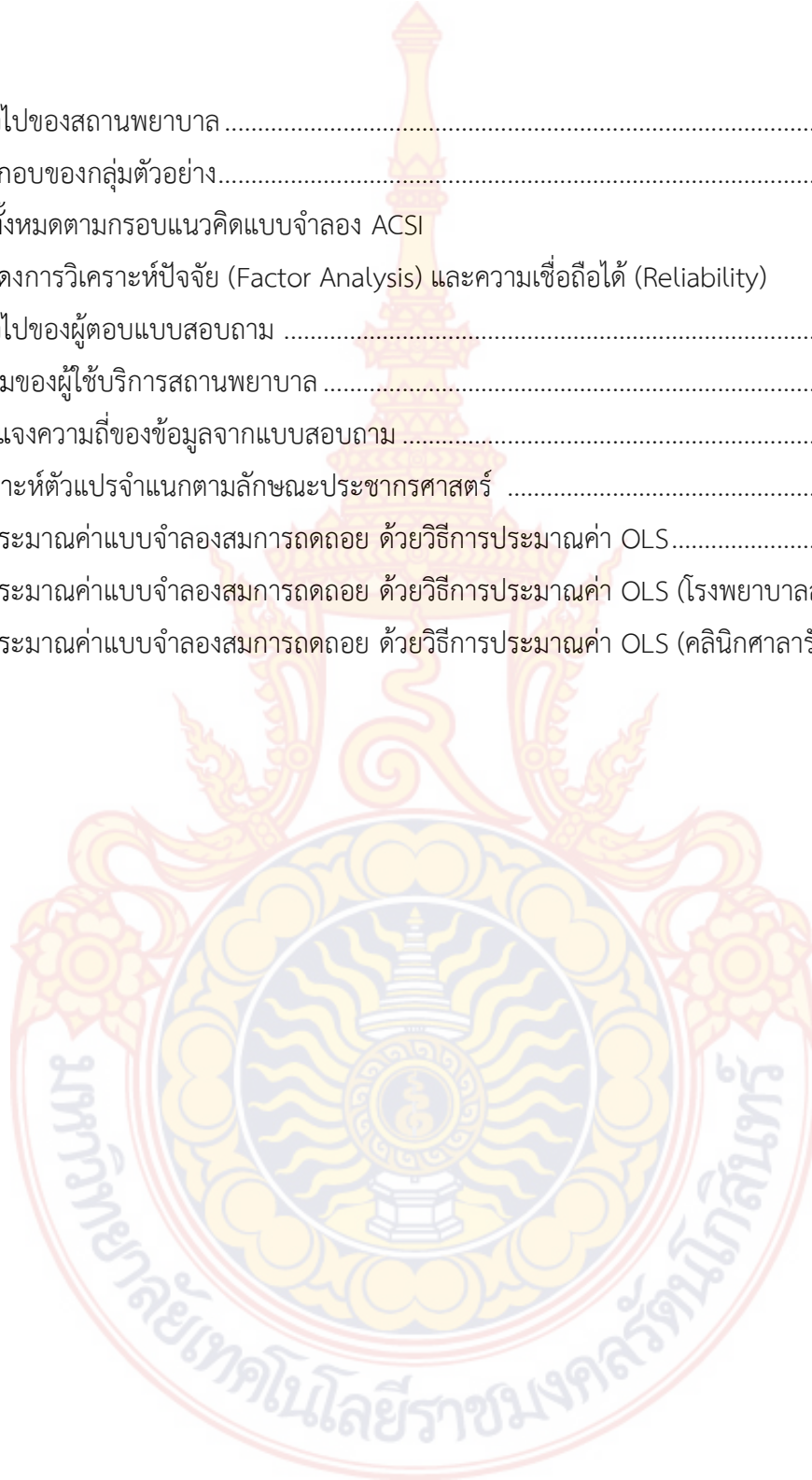
สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย | |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ | 27 |
| 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม | 28 |
| 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ | 32 |
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 52 |
| 5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย | 53 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 55 |
| 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย | 56 |
| บรรณานุกรม | 57 |
| ภาคผนวก | 59 |
| ภาคผนวก แบบสอบถาม | 60 |
| ประวัติผู้วิจัย | 71 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 2.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานพยาบาล | 9 |
| 3.1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง..... | 18 |
| 3.2 ตัวแปรทั้งหมดตามกรอบแนวคิดแบบจำลอง AC SI | 19 |
| 3.3 ตารางแสดงการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) | 21 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 26 |
| 4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล | 27 |
| 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม | 29 |
| 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ | 32 |
| 4.5 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS..... | 37 |
| 4.6 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท) | 42 |
| 4.7 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (คลินิกศัลยกรรมสัตว์) | 46 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ปี 2559 – 2561 | 2 |
| 2.1 แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)..... | 11 |
| 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 15 |
| 4.1 ผลการประเมินค่าแบบจำลองสมการถดถอย..... | 38 |
| 4.2 ผลการประเมินค่าแบบจำลองสมการถดถอย (โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท)..... | 43 |
| 4.3 ผลการประเมินค่าแบบจำลองสมการถดถอย (คลินิกศัลยกรรมสัตว์) | 47 |
| 4.4 เรตาร์เปรียบเทียบค่าดัชนี | 51 |



บทที่ 1

บทนำ

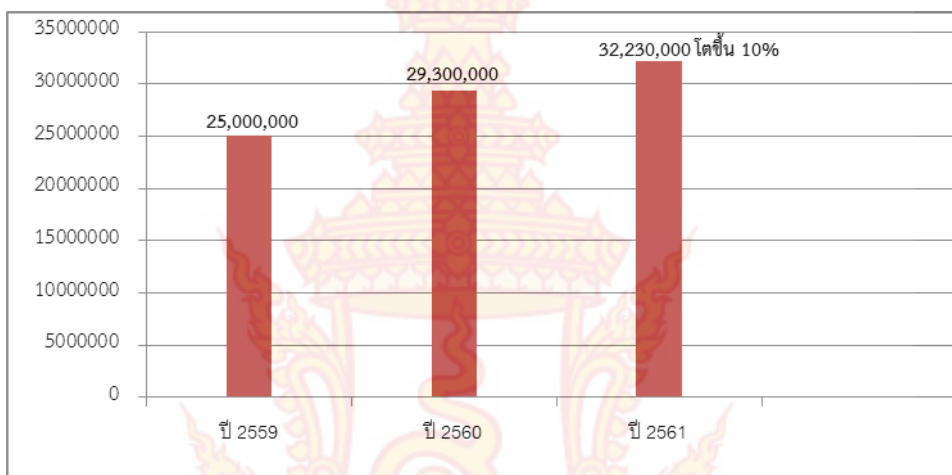
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำรงชีวิตของคนเราในปัจจุบัน สิ่งแวดล้อมและสภาพสังคมมีความวุ่นวายและสับสนทำให้คนในสังคมเกิดความตึงเครียดโดยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จึงหาวิธีแก้ปัญหาของความตึงเครียดที่เกิดขึ้นโดยวิธีที่หลายๆ คนให้ความสนใจและเลือกปฏิบัติคือการนำสัตว์เลี้ยงมาเลี้ยงที่บ้าน เพราะสัตว์ต่าง ๆ จะมีความน่ารักในตัวของเขาเองและสัตว์เลี้ยงเหล่านั้นส่วนใหญ่จะแสดงความรักและความจริงใจออกมาจนสามารถครองใจผู้คน ที่ได้เลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงได้มาก และส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะสภาพความเป็นอยู่ปัจจุบันสังคมไทยไม่ลำบากเหมือนในอดีตและขนาดของครอบครัวในปัจจุบันมีการลดลง จากในอดีตจะอยู่รวมกันเป็นครอบครัวขนาดใหญ่แต่ในปัจจุบันการอยู่รวมกันของครอบครัวมีขนาดเล็กลง คนชราบางคนหันมาเลี้ยงสัตว์ไว้เป็นเพื่อนเพื่อคลายเหงา ส่วนหนึ่งคนในสังคมปัจจุบันมีค่านิยมในการแต่งงานช้าลงครองโสดมากขึ้น หรือคู่แต่งงานบางคู่แต่งงานแล้วแต่ไม่มีลูก จึงหันมาเลี้ยงสัตว์เป็นลูกแทน บางครอบครัวเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อปลุกฝังจิตใจที่อ่อนโยนและความรับผิดชอบให้แก่ลูกหรือบางคนเลี้ยงเพราะสัตว์เลี้ยงหน้าตาน่ารัก

จากประโยชน์ต่างๆ ของการเลี้ยงสัตว์ในปัจจุบัน จึงมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงในประเทศไทยเกิดขึ้น ซึ่งเป็นธุรกิจที่น่าสนใจและน่าเข้าไปลงทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจากคนเลี้ยงหันมาเอาใจใส่ดูแลสัตว์เลี้ยงมากขึ้นจึงเป็นแรงจูงใจให้นักลงทุนรายเดิมขยายการลงทุนเพิ่มเติม โดยปัจจุบันการเลี้ยงสัตว์แตกต่างจากอดีตจากที่คนเลี้ยงเคยเลี้ยงตามมีตามเกิดไม่ได้สนใจอะไรมากก็หันมาดูแลเอาใจใส่สัตว์เลี้ยงกันมากขึ้นทั้งในด้านการรักษาเมื่อเจ็บป่วยด้านอาหารการเป็นอยู่ที่หลับที่นอน ความสะอาดความสวยงามของสัตว์เลี้ยงที่อยู่ในความดูแล

ปัจจุบันยังมีอาชีพต่างๆ ที่รองรับและตอบสนองความต้องการของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้น เช่น อาหารของเล่นอุปกรณ์ข้าวของเครื่องใช้สำหรับสัตว์เลี้ยงการบริการอาบน้ำ แต่งขน การเสริมสวยและการสปา โรงเรียนฝึกสัตว์เลี้ยง โรงแรมที่พักสำหรับสัตว์เลี้ยง สถานพยาบาลและยาสำหรับสัตว์เลี้ยง ธุรกิจที่ให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นอย่างมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เลี้ยงหนึ่งในธุรกิจเหล่านั้น คือสถานพยาบาลสัตว์ของเอกชน เนื่องจากพฤติกรรมการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงที่เปลี่ยนแปลงไป สัตว์เลี้ยงเปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัวการสนใจดูแลในสุขภาพของสัตว์เลี้ยงกันมากขึ้นและทัศนคติของผู้เลี้ยงที่เล็งเห็นว่า การดูแลสัตว์เลี้ยงโดยการป้องกันโรคก่อนการเจ็บป่วยยิ่งทำ

ให้ผู้เลี้ยงสัตว์ต้องการ ใช้บริการเกี่ยวกับการตรวจและรักษาสุขภาพของสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีสถานพยาบาลขนาดเล็ก ที่เรียกว่า “คลินิกรักษาสัตว์” เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากส่งผลให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สถานพยาบาลสัตว์หลายแห่งหันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาสร้างความแตกต่างเพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อดึงดูดและตอบสนองต่อความต้องการใหม่แก่เจ้าของสัตว์เลี้ยงหากคลินิกรักษาสัตว์ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่พาสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพมีความสะดวกสบาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ จนสามารถสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจได้ ก็จะเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำแต่ถ้าบริการไม่ดีไม่ประทับใจผู้มาใช้บริการก็จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจส่งผลให้ไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก



ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ปี 2559 – 2561

ที่มา: กรมปศุสัตว์ (2560)

จากข้อมูลของ กรมปศุสัตว์ ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนประมาณ 13.2 ล้านตัว โดยแบ่งเป็นสุนัข 61% แมว 24% และสัตว์เลี้ยงอื่นๆ อีก 15% จากตัวเลขดังกล่าวเห็นได้ว่าสัตว์เลี้ยงได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตคนไทยมากขึ้น ทั้งในด้านความรู้สึกรักและความผูกพัน

การให้บริการของสถานพยาบาลสัตว์เพื่อความเป็นระเบียบได้ออกกฎหมาย ที่เรียกว่าพระราชบัญญัติ สถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 เนื่องจากในปัจจุบันนี้มีการจัดตั้งและดำเนินกิจการสถานพยาบาลสัตว์มากขึ้น การโฆษณาที่อาจทำให้ประชาชนหลงเข้าใจผิด นอกจากนั้นสถานที่บางแห่งไม่เหมาะสมที่จะจัดตั้งเป็นสถานพยาบาลสัตว์ ไม่ถูกต้องลักษณะ สถานพยาบาลสัตว์มี 2 ประเภท ดังนี้

1. สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน
2. สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตวแพทย์มีผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นการรักษา อาหาร ของเล่น การเป็นอยู่ที่หลับที่นอน ความสะอาดความสวยงามการบริการอาบน้ำแต่งขน อุปกรณ์ข้าวของเครื่องใช้สำหรับสัตว์เลี้ยง และการบริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นอย่าง

มากมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เลี้ยง ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก สถานที่จอดรถ ด้านที่นั่งรอ ด้านความสะดวกสบายสำหรับสาธารณสุขบุค เช่น ห้องน้ำรวม ไปถึงด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ ส่วนในด้านกาให้บริการของพนักงาน เช่น การติดต่อสอบถามการประชาสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวกต่างๆ ต้องมีคุณภาพ รวมไปถึงการให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมเพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของสถานพยาบาลรักษัสัตว์และให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการให้บริการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการวางแผนการพัฒนาของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อต้องการให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการได้มากที่สุดเพื่อให้ผู้บริโภคมกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสถานพยาบาลรักษัสัตว์ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลรักษัสัตว์เพื่อนำผลจากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาปรับปรุงสถานพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับใด

1.3.2 ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิศาการักษัสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยใช้แนวความคิดตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) มาปรับใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ ด้านข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1.4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 404 คน

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ในช่วงเดือนเมษายน 2561 ถึง เดือนสิงหาคม 2561

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสถานพยาบาลรักษาสัตว์ เพื่อให้มีคุณภาพในการบริการเพิ่มมากขึ้น
2. ผลจากการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลรักษาสัตว์
3. ผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์
2. โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืน
3. คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืน
4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพและอาชีพ
5. พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมกระทำของเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการสถานพยาบาลรักษาสัตว์
6. วันที่น่าสัตว์เลี้ยงมารักษา หมายถึง วันธรรมดา (วันจันทร์-วันศุกร์)
7. วันหยุดราชการ หมายถึง วันเสาร์และวันอาทิตย์
8. ประเภทของการใช้บริการที่คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง การรักษาโดยแยกออกเป็นแต่ละชนิด ได้แก่ ฉุกฉิน เจ็บป่วยทั่วไป รักษาโรคเรื้อรัง ฉีดวัคซีน ผ่าตัด
9. ระยะเวลาที่น่าสัตว์เลี้ยงมารักษา หมายถึง จำนวนปีที่ผู้ให้บริการนำสัตว์เลี้ยงมารักษาที่สถานพยาบาลรักษาสัตว์
10. ประเภทของสัตว์เลี้ยงที่น่ามารักษา หมายถึง สุนัข แมว กระจ่างและอื่นๆ
11. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาสัตว์ หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายเป็นค่ารักษาพยาบาลสัตว์โดยเฉลี่ยมีหน่วยเป็นบาทต่อครั้ง
12. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง ช่องทางการได้รับข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์
13. ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสัตว์แพทย์ การให้บริการของพนักงาน การให้บริการของผู้ช่วยสัตว์แพทย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารและสถานที่และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์และคลินิกศัลยกรรมสัตว
4. แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย
7. สมมติฐานของการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมและการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2530 กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า ชอบใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ ต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ไผทพัฒน์ มีบาง (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมการแสดงออกและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่

เกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการโดยเฉพาะในด้านจิตใจ

โสพิณ ปั่นกาญจนโต (2550, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุ และจะแสดงออกในทิศทางลบ เมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งกระตุ้นความรู้สึกภายในจิตใจ ความพึงพอใจในการบริการคือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุข ซึ่งได้รับจากการบริการทั้งด้านการจัดการที่ดี ความสะอาด การบริการที่เสมอภาค ความถูกต้อง ความรวดเร็ว

ศราวณี แดงไสว (2556, หน้า 78-80) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านของความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ จึงจัดอยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้น สามารถวัดโดยการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจในการบริการ ต้องตรงกับความรู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ศนิ ทิพย์โกศย และเพ็ญจิรา คັນธวงค์ (2556, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพในด้านของการบริการ เช่น ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น ส่วนในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภท ที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมนี้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้การกระทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดี ส่งผลให้เกิดความสุข ความสบายใจ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ แต่ถ้าสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และการให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน 2539) เช่น ให้บริการ ใช้บริการ คำว่า “การบริการ” ตรงกับคำว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งมีลักษณะของงานบริการดังต่อไปนี้

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อไหร่และต้องการอะไร

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน สินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับงานบริการ

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานทันที ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดเวลาใดก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด ความหมายของคำว่า “บริการ” ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้จากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ฉัตรพร เสมอใจ (2550, หน้า 46) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือความพึงพอใจที่เกิดจากการเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายสินค้าอาจมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้การฝึกอบรมวิธีใช้ให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น หากต้องการจะเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคจะต้องยึดแนวคิดเดียวกันกับการเสนอขายสินค้า คือ สินค้าเป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 31-34) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

ชูชัย สมितिไกร (2556, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขาย โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายสินค้าหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น การบริการจึงเกี่ยวกับการเสนอขาย ความพยายาม การปฏิบัติงานหรือการกระทำใดๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการมิได้เป็นเจ้าของการบริการนั้นๆ เหมือนเช่นการเป็นเจ้าของสินค้า

จากความหมายและคำนิยามข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจสมควรมุ่งหมายที่บุคคลนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือลบก็ได้ ดังนั้น การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงานหาก

เราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะรู้สึกแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำตลอดไป ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจตลอดไปเช่นกัน

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์

สถานพยาบาลสัตว์ เป็นสถานที่ให้บริการและดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ เพื่อรักษาโรคสัตว์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดรักษาโรค ไม่รวมถึงสถานที่ขายยา ตามกฎหมายว่าด้วยยา ซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะเปิดทำการอย่างต่อเนื่องเป็นปกติ ซึ่งจะต้องมีใบอนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ และใบประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533 กำหนดการจัดแบ่งประเภทของสถานพยาบาลสัตว์ ตามจำนวนสัตว์แพทย์และมาตรฐานของสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีสัตวแพทย์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 คน และมีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืน

2. คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืนหรือมีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ และมีสัตวแพทย์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 คน

ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533 แบ่งประเภทของสถานพยาบาลสัตว์มีวิธีการจัดแบ่ง 3 วิธี ดังนี้

1. แบ่งตามจำนวนสัตวแพทย์และมาตรฐานของสถานพยาบาลสัตว์ ประกอบด้วย โรงพยาบาลสัตว์และคลินิกรักษาสัตว์

2. แบ่งตามที่พักสัตว์ป่วยประกอบด้วยสถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนและสถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน

3. แบ่งตามระดับชั้นของสถานพยาบาลสัตว์ประกอบด้วยสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่งและสถานพยาบาลสัตว์ชั้นสองในคลินิกจะต้องมีสัตวแพทย์อย่างน้อย 1 ท่าน เพื่อทำการตรวจรักษาวินิจฉัยโรคสัตว์ ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ แบ่งได้สองชั้นตามคุณสมบัติในการตรวจรักษา ประกอบด้วย ผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่งและผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นสอง

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานพยาบาล

| ประเภท | โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท | คลินิกศัลยกรรมสัตว์ |
|---------------|----------------------|---------------------------|
| 1. ก่อตั้ง | 25 สิงหาคม 2557 | 1 มิถุนายน 2549 |
| 2. ผู้ก่อตั้ง | น.สพ.เอกชัย อิมอร่าม | สพ.ญ.ชลินธร สิทธิโชคพันธ์ |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| ประเภท | โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท | คลินิกศัลยกรรมสัตว์ |
|--------------|--|---|
| 3. ที่ตั้ง | 99/93 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม | 158/1 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม |
| 4. ประเภท | มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน | ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน |
| 5. การบริการ | บริการรักษาสุขภาพสัตว์เลี้ยง ต่างๆที่ทันสมัยครอบคลุมตั้งแต่ การป้องกัน รักษา ตลอดจนฟื้นฟู สุขภาพครบวงจรโรงพยาบาลสัตว์ไอ เว็ท ได้รับรองคุณภาพระดับสากล ISO 9001:2008 ทำให้โรงพยาบาล ไอเว็ทเป็นโรงพยาบาลสัตว์ชั้นนำ มีการรักษาที่ครบวงจรด้านการ บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เวชภัณฑ์ อาหารเสริมและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับสัตว์เลี้ยง การ ตรวจรักษาโรคทั่วไป การตรวจ รักษาโรคเฉพาะทาง โปรแกรม วัคซีน โปรแกรมการรักษาพยาธิ ภายในและภายนอก ตรวจผ่าตัด เฉพาะทาง การคุมกำเนิด การทำ หมันและแล็บ/ตรวจพิเศษ | บริการรักษาสุขภาพสัตว์เลี้ยงต่างๆ ที่ทันสมัยและครอบคลุมตั้งแต่การ ป้องกัน รักษาสุขภาพ จำหน่าย ผลิตภัณฑ์ เวชภัณฑ์อาหารเสริม อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ สำหรับสัตว์เลี้ยง การตรวจรักษา โรคทั่วไป โปรแกรมวัคซีน โปรแกรมการรักษาพยาธิภายใน และภายนอก การคุมกำเนิด การทำหมันและแล็บ |

2.4 แบบจำลอง American Customer Satisfaction (ACSI)

American Customer Satisfaction (ACSI) ได้ถูกคิดค้นและถูกพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2537 (ค.ศ. 1994) เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้แบบจำลอง ACSI ยังมีความสามารถในการวัดความ

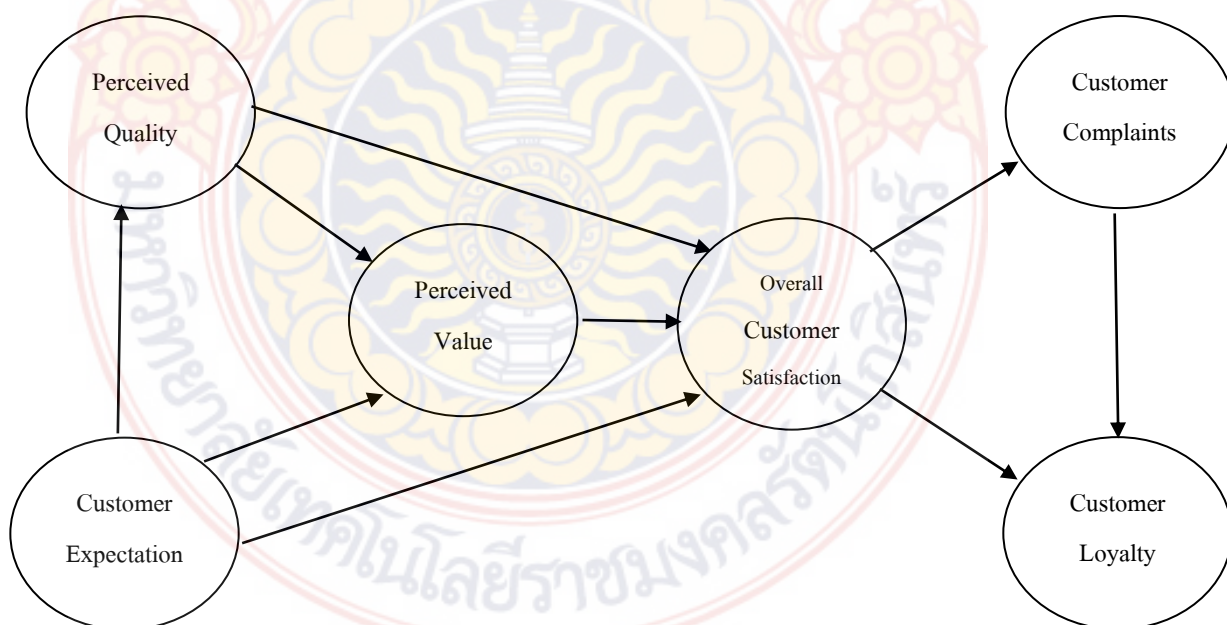
พึงพอใจของผู้บริโภคผ่านประสบการณ์จริงทำให้ถูกนำไปใช้ในการวัดระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ ในระดับองค์กรต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ได้มีการนำ เทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปยังผู้บริโภคให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากยิ่งขึ้น มีการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ซับซ้อนมากขึ้นทำให้อุตสาหกรรมจากเดิมที่เน้นการผลิตเปลี่ยนมาเป็น อุตสาหกรรมที่ต้องเข้าถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ตลาดจึงเปลี่ยนจากของผู้ผลิตมาเป็นของ ผู้บริโภค ทำให้ต้องมีการศึกษาและวัดผลความพึงพอใจเพื่อปรับตัวให้เข้ากับตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งหมายความว่าหากสามารถสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าได้ ไม่เพียงแค่สามารถรักษาแต่ยังสามารถแย่งส่วนแบ่งจากคู่แข่งที่ไม่สามารถสร้างความ พึงพอใจให้แก่ฐานลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นเกิดขึ้นได้จาก 3 ปัจจัยด้วยกันตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction (ACSI) ที่คิดค้นขึ้นโดยมหาวิทยาลัย Michigan ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่

1. ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)
2. คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality)
3. คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value)

จากทั้งสามปัจจัยข้างต้นส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถวัดได้จาก 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. การร้องเรียน (Customer Complaints)
2. ความจงรักภักดีในสินค้า/บริการ (Customer Loyalty)

โดยแบบจำลอง American Customer Satisfaction (ACSI) นี้สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง American Customer Satisfaction (ACSI)

American Customer Satisfaction (ACSI) ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1994 เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศรวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เหตุผลที่ทำให้ ACSI มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาอย่างสูง เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามีผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าจะสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใดอันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัทซึ่งหมายถึงขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในที่สุด นอกจากนี้ในระดับธุรกิจ ACSI ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถตรวจวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีตราสินค้าค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศในการคำนวณดัชนีชี้วัดความพึงพอใจระดับประเทศอาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multiequation Econometric Model)

โดยปัจจัยตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีอยู่ด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ และมีปัจจัยที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีอยู่ด้วยกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลและเป็นผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเชิงลบและเชิงบวก ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการจะส่งผลให้เกิดความภักดีและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการ ไปยังคนที่รู้จักและจะยังคงเลือกใช้บริการต่อไป ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในการใช้บริการจะแสดงออกโดยการร้องเรียนหรือบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์หรือคนที่รู้จัก ส่วนผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการร้องเรียนจะไม่กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ รักชุม (2548, หน้า76) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์หนองโป และโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป มีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือช่วงเวลาธรรมดาที่มารับการบริการ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาและจำนวนปีที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ส่วนผู้ที่มารับการบริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน มีความพึงพอใจมากในด้านอาคารสถานที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ เพศของผู้ใช้บริการ เดือนที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาสัตว์ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาและจำนวนข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลสัตว์

วารสาร เกสซ์ซา (2548, หน้า 195) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล สัตว์เลี้ยง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการและมีที่จอดรถเพียงพอ

ณัตตินา มะนะโส (2549, หน้า 91) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่องาน บริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์หนองโพ จากผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้คำปรึกษา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านการรักษาพยาบาล สัตว์ และยังพบว่าระดับของการศึกษารายได้จำนวนโคที่เลี้ยงที่มีความแตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อความ พึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย

อภิษฐา วังมูล (2552, หน้า 58) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับพึงพอใจมาก ในด้าน บุคลากรด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คืออุปกรณ์มีความสะอาด และด้านผลิตภัณฑ์ คือมีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา ส่วนปัจจัยในการส่งเสริมการตลาดมีผล ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง คือการบอกต่อ เช่น แนะนำคนรู้จัก เป็นต้น

สุขโข วิทาศักดิ์พันธ์ (2553, หน้า 84) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์ ในเขตบางกอกน้อยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ และศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ในเขตบางกอกน้อย จากผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้รับบริการของโรงพยาบาลสัตว์ในเขต บางกอกน้อย จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการของ โรงพยาบาลสัตว์ มีชนิดของสัตว์เลี้ยงที่มารับบริการ จำนวนของสัตว์เลี้ยงที่มารับบริการ สถานที่พาสัตว์ เลี้ยงไปรับการรักษาและค่าใช้จ่ายในการรักษา 1 ครั้งที่มีความแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบของความ พึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลสัตว์จำแนกตามเพศโดยภาพรวมพบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลสัตว์โดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ดวงเดือน ปัดอาสา (2553, หน้า 50) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานปศุสัตว์ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีต่อด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ของการ ให้บริการมีภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุง การบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยากให้มีการเพิ่มจำนวนของ พนักงานให้มากขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการอยากให้มีการปรับปรุงบริการที่สะดวกและ

รวดเร็วขึ้น ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่คับแคบไปอยากให้ขยายพื้นที่ให้บริการเพื่อสามารถรองรับกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการมีเพศ ช่วงอายุ อาชีพ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

จันทิมา จักรกร (2553, หน้า 115) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล สัตว์เอกชนในย่านฝั่งธนบุรี จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการพอใจมากในด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการของแผนก Pet shop หรือร้านจำหน่ายอุปกรณ์สัตว์เลี้ยง และด้านการเดินทางมาใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพการบริการ นั้นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ภณิดา สีสภาพพัฒนสุข (2557, หน้า 94) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของคลินิกรักษาสัตว์ในจังหวัด ระยองจากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การตลาดของคลินิกรักษาสัตว์ในจังหวัดระยอง เปิดดำเนินการเป็น ของตัวเองมีผลิตภัณฑ์และบริการพื้นฐานที่ให้บริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไปการตรวจรักษาโรค เฉพาะทาง โปรแกรมการฉีดวัคซีน โปรแกรมการรักษาพยาธิทั้งภายในและภายนอก ตรวจและผ่าตัด เฉพาะทาง การคุมกำเนิด ทำหมันและแล็บ/ตรวจพิเศษ เป็นต้น สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางด้านธุรกิจ มีการตลาดเพิ่มมากขึ้น จุดเด่นของการตลาดคือ สินค้า มีความแตกต่างกันจึงสร้างแบรนด์และสร้างความ แตกต่างให้กับสินค้าและบริการ ส่วนกลยุทธ์การตลาดด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคพบมาก ที่สุดคือการทิ้งสัตว์เลี้ยง อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัยและสัตว์แพทย์ขาดความรู้ความชำนาญเฉพาะ ทางในการให้บริการ

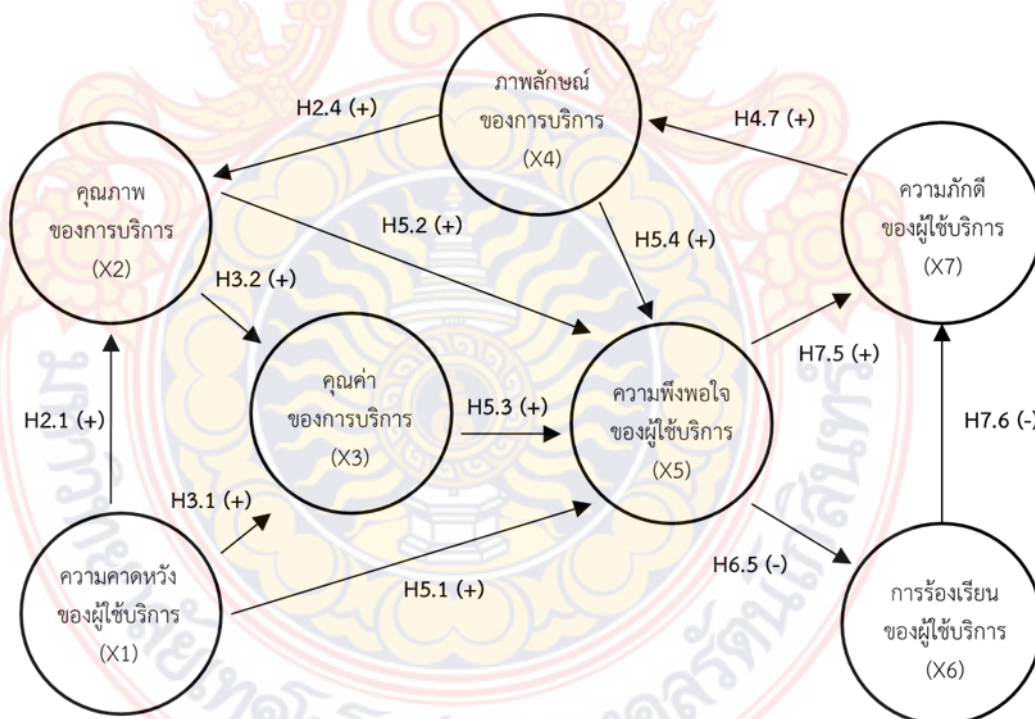
วชิรภรณ์ เมฆวัน (2557, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านรับดูแล สุนัขและแมวในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการร้านรับดูแล สุนัขและแมว มีค่าใช้จ่ายด้านอาหารสุนัขและแมว โดยเลือกซื้ออาหารและอุปกรณ์ต่างๆ จากร้านรับดูแล สุนัขและแมว เพื่อนมีส่วนแนะนำให้มาใช้บริการและเลือกร้านที่อยู่ใกล้บ้าน โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ บริการอาบน้ำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการลูกค้าให้ความสำคัญกับด้านพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้งและด้านการส่งเสริมการตลาด

ลักขมา เนื่องจางาน (2559, หน้า 93-98) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ รองลงมาด้านการให้บริการของสัตวแพทย์และด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์ ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ สถานที่จอดรถและที่นั่งรอรับบริการในกรณีที่มีคนมาใช้บริการมาก ควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการรักษาสัตว์

จากงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการให้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลไปสู่พฤติกรรมการบอกต่อจากบริการที่ได้รับไปยังคนที่รู้จักและเกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ดังนั้น ผู้ให้บริการควรสร้างการรับรู้คุณภาพหรือบริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการเพื่อทำให้ผู้ให้บริการเกิดความจงรักภักดีให้ได้เพราะสิ่งดีๆ ที่ได้รับกลับมาส่งผลดีต่อผู้ให้บริการในระยะยาวต่อไป

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการวัดความพึงพอใจหรือ American Customer Satisfaction Index (ACSI) มาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวในเขตจังหวัดนครปฐม โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการโดยที่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของการบริการส่งผลไปยังคุณภาพของการบริการ ส่วนปัจจัยที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอยู่ด้วยกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งความภักดีของผู้ใช้บริการจะมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการบริการ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปร ได้ดังนี้

ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณค่าของการบริการ คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการบริการ คือ ความภักดีของผู้ใช้บริการ

2.7 สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะส่งผลต่อไปยังความภักดีของผู้ใช้บริการและการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยได้นำปัจจัยสำคัญทั้ง 7 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) มาเป็นต้นแบบการวิเคราะห์และกำหนดเป็นสมมติฐานในการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งสามารถกำหนดได้ 12 สมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H2.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2 (H2.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 (H3.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 4 (H3.2) : คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 5 (H5.1) : ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 6 (H5.2) : คุณภาพของการบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 7 (H5.3) : คุณค่าของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 8 (H5.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 9 (H6.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 10 (H7.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 11 (H7.6) : ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 12 (H4.7) : ความภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐมโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากประชากรในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 404 คน โดยไม่ใช่ผู้ที่ทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่เคยใช้บริการของสถานพยาบาล โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ ดังตารางที่ 3.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและงบประมาณ จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามทั้งการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านทางสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook และ Line เป็นต้น การแจกแบบสอบถามตามสถานที่ต่างๆ ในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนที่ใช้บริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 3.1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

| รูปแบบการใช้บริการ | สถานพยาบาล | | รวม |
|--------------------|----------------------|---------------------|------|
| | โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท | คลินิกศัลยกรรมสัตว์ | |
| การรักษา | 141 | 84 | 225 |
| | 62.67% | 37.33% | 100% |
| ฉีดวัคซีน | 60 | 119 | 179 |
| | 33.52% | 66.48% | 100% |
| รวม | 201 | 203 | 404 |
| | 49.75% | 50.25% | 100% |

จากตารางที่ 3.1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรกลุ่มย่อย ที่มีลักษณะการใช้บริการแตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท จะใช้บริการในการรักษาจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 รองลงมาจะใช้บริการในการฉีดวัคซีน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.52 ส่วนผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมสัตว์ จะใช้บริการในการรักษาจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาจะใช้บริการในการฉีดวัคซีน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 66.48 ตามลำดับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจากองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectations) คุณภาพของการบริการ (Perceived Quality) คุณค่าของการบริการ (Perceived Value) ภาพลักษณ์ของการบริการ (Image) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) ตามองค์ประกอบของดัชนีประเมินความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (American Customer Satisfaction Index : ACSI) โดยกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 25 คำถามและมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทางการวิจัย ดังนี้

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ใช้บริการกับใคร ใช้บริการเพราะอะไร โดยมีรูปแบบคำตอบเดียว (Single choice questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินตามมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3.2 ตัวแปรทั้งหมดตามกรอบแนวคิดแบบจำลอง ACSI

| ตัวแปร | คำถาม |
|---|--|
| 1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectations) | ท่านคาดหวังต่อการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมรักษาสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม <ul style="list-style-type: none"> - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ตัวแปร | คำถาม |
|--|--|
| 2. คุณภาพของการบริการ (Perceived Quality) | <p>มุมมองของท่านที่มีต่อคุณภาพของการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม - ความสะอาดของสถานพยาบาล - ระยะเวลาในการให้บริการ - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ |
| 3. คุณค่าของการบริการ (Perceived Value) | <p>คุณค่าของการบริการที่ท่านได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม - คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป - ความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป - ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป |
| 4. ภาพลักษณ์ของการบริการ (Image) | <p>ภาพลักษณ์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความเชื่อถือได้ - พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน - สถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆด้าน - การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ |
| 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) | <p>ความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม - ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ตัวแปร | คำถาม |
|---|---|
| 6. การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Recommendation) | ท่านเคยประสบปัญหาที่ไม่พอใจกับการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ ไอเวีท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม - ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนรู้จัก - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์ |
| 7. ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) | ท่านมีความจงรักภักดีในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวีท์กับ คลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม - ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคน ที่ท่านรู้จัก - ในครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการ |

3.2.2 การทดสอบเครื่องมือวิจัย โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

| ความพึงพอใจ | Factor Loading | % Total Variance | Cronbach Alpha |
|--|----------------|------------------|----------------|
| ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation) | | 0.7312 | 0.8668 |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0.8117 | | |
| ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | 0.8804 | | |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | 0.8382 | | |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0.8878 | | |
| คุณภาพของการบริการ (Perceived Quality) | | 0.6890 | 0.8493 |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0.7240 | | |
| ความสะอาดของสถานพยาบาล | 0.8208 | | |
| ระยะเวลาในการให้บริการ | 0.8798 | | |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0.8855 | | |

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | Factor Loading | % Total Variance | Cronbach Alpha |
|--|----------------|------------------|----------------|
| คุณค่าของการบริการ (Perceived Value) | | 0.6733 | 0.8381 |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0.7458 | | |
| คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0.8118 | | |
| ความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0.8645 | | |
| ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0.8549 | | |
| ภาพลักษณ์ของการบริการ (Image) | | 0.7023 | 0.8581 |
| มีความเชื่อถือได้ | 0.8046 | | |
| พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 0.8076 | | |
| สถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน | 0.8766 | | |
| การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | 0.8609 | | |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) | | 0.6972 | 0.8536 |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0.7053 | | |
| ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 0.8507 | | |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | 0.8689 | | |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0.9016 | | |
| ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Complaints) | | 0.9007 | 0.9432 |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง | 0.9526 | | |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนรู้จัก | 0.9369 | | |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์ | 0.9576 | | |
| ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) | | 0.8631 | 0.8413 |
| ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก | 0.9290 | | |
| ในครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการ | 0.9290 | | |

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าค่า Factor Loading และค่า % Total Variance ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังต่อสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ 0.887 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ 0.880 มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน 0.838 และราคาของการรักษามีความเหมาะสม 0.811 ตามลำดับและความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเรื่องความคาดหวังต่อสินค้าและบริการ 0.866

คุณภาพของการบริการค่า Alpha ควรจะมีมากกว่า 0.7 ภายโดยรวมค่าอยู่ที่ 0.849 มีความน่าเชื่อถือได้ แต่พิจารณาค่า Total Variance ไม่ถึง 0.7 มีบางคำถามที่ไม่เข้าพวกแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ 0.885 ระยะเวลาในการให้บริการ 0.879 ความสะอาดของสถานพยาบาล 0.820 กลุ่มที่ 2 ราคาของการรักษามีความเหมาะสม 0.724 ตามลำดับ

คุณค่าของการบริการค่า Alpha ควรจะมีมากกว่า 0.7 ภายโดยรวมค่าอยู่ที่ 0.838 มีความน่าเชื่อถือได้แต่พิจารณาค่า Total Variance ไม่ถึง 0.7 มีบางคำถามที่ไม่เข้าพวกแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับค้ำค่ากับเงินที่จ่ายไป 0.864 ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับค้ำค่ากับเงินที่จ่ายไป 0.854 คุณภาพบริการที่ได้รับค้ำค่ากับเงินที่จ่ายไป 0.811 และกลุ่มที่ 2 ราคาของการบริการมีความเหมาะสม 0.745 ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องสถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน 0.876 การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 0.860 พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 0.807 และมีความเชื่อถือได้ 0.804 ตามลำดับ และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเรื่องภาพลักษณ์ของการบริการ 0.858

ความพึงพอใจของลูกค้าค่า Alpha ควรจะมีมากกว่า 0.7 ภายโดยรวมค่าอยู่ที่ 0.853 มีความน่าเชื่อถือได้ แต่พิจารณาค่า Total Variance ไม่ถึง 0.7 มีบางคำถามที่ไม่เข้าพวกแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ 0.901 มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน 0.868 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 0.850 และกลุ่มที่ 2 ราคาของการรักษามีความเหมาะสม 0.705 ตามลำดับ

การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์ 0.957 ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง 0.952 และท่าน

จะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนรู้จัก 0.936 ตามลำดับและความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเรื่องการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ 0.943

ความภักดีของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก 0.929 และในครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการ 0.929 เท่ากันและความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเรื่องความภักดีของผู้ใช้บริการ 0.841

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยนำมาสรุปผลการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการอธิบายกลุ่มประชากรที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Stata) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม เช่น t-test, F-test และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์และแบบปกติ จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 404 คน และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์และประมวลผล นำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยและการสร้างดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
- 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|------|--------------|-------|--------|
| เพศ | | | |
| ชาย | | 162 | 40.10 |
| หญิง | | 242 | 59.90 |

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี | 54 | 13.37 |
| 25-30 ปี | 104 | 25.74 |
| 31-40 ปี | 108 | 26.73 |
| 41-50 ปี | 91 | 22.53 |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 47 | 11.63 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 148 | 36.63 |
| สมรส | 179 | 44.31 |
| หย่าร้าง | 77 | 19.06 |
| การศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 59 | 14.60 |
| กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี | 216 | 53.47 |
| กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท ขึ้นไป | 129 | 31.93 |
| อาชีพ | | |
| นิสิต/นักศึกษา | 48 | 11.88 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ | 121 | 29.95 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 116 | 28.71 |
| ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน | 119 | 29.46 |
| รายได้ | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 67 | 16.58 |
| 15,001 - 30,000 บาท | 188 | 46.53 |
| 30,001 - 50,000 บาทขึ้นไป | 149 | 36.89 |

จากตารางที่ 4.1 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.90 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.73 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 44.31 กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี ร้อยละ 53.47 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 29.95 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 46.53

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิก ศาลารักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ลักษณะการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ใช้บริการกับใครและใช้บริการเพราะอะไร ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล

| พฤติกรรมการใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| จำนวนสัตว์เลี้ยง | | |
| 1 ตัว | 142 | 35.15 |
| 2-4 ตัว | 231 | 57.18 |
| 5 ตัว ขึ้นไป | 31 | 7.67 |
| ลักษณะการใช้บริการ | | |
| การรักษา | 225 | 55.69 |
| การฉีดวัคซีน | 179 | 44.31 |
| ความถี่ในการใช้บริการ | | |
| น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน | 249 | 61.63 |
| ประมาณ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน | 122 | 30.20 |
| ประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 33 | 8.17 |
| ใช้บริการกับใคร | | |
| คนเดียว | 101 | 25 |
| เพื่อน | 81 | 20.05 |
| ครอบครัว | 151 | 37.38 |
| แฟน/คนรัก | 71 | 17.57 |
| ช่วงเวลาที่ใช้บริการ | | |
| 00.00 - 05.59 น. | 39 | 9.65 |
| 06.00 - 11.59 น. | 63 | 15.59 |
| 12.00 - 17.59 น. | 156 | 38.62 |
| 18.00 - 23.59 น. | 146 | 36.14 |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| พฤติกรรมการใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| ลักษณะการเดินทาง | | |
| รถยนต์ส่วนตัว | 263 | 65.10 |
| รถโดยสารสาธารณะ | 101 | 25 |
| อื่นๆ | 40 | 9.90 |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ | | |
| ต่ำกว่า 500 บาท | 31 | 7.67 |
| 501 - 1,000 บาท | 88 | 21.78 |
| 1,001 - 1,500 บาท | 169 | 41.84 |
| 1,501 - 2,000 บาท | 67 | 16.58 |
| มากกว่า 2,001 บาท ขึ้นไป | 49 | 12.13 |

จากตารางที่ 4.2 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัตว์เลี้ยง จำนวน 2-4 ตัว ร้อยละ 57.18 มีลักษณะการใช้บริการในการรักษา ร้อยละ 55.69 จำนวนที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 61.63 ส่วนใหญ่ จะใช้บริการกับครอบครัว ร้อยละ 37.38 โดยจะมีช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่าง 12.00 - 17.59 น. ร้อยละ 38.62 ลักษณะการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 65.10 และมีค่าใช้จ่ายในการบริการแต่ละครั้งเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 41.84

4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม จากองค์ประกอบความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ตามกรอบแนวความคิดแบบจำลอง ACSI จำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านคุณค่าของการบริการ ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินตามมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วย
 ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

| ตัวแปร | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|----------------------------------|------------|---------------|---------------|--------------|-----------|
| | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation) | | | | | | |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0 0.00% | 1 0.25% | 24 5.94% | 337 83.42% | 42 10.40% | 4.040 |
| ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | 0 0.00% | 2 0.50% | 46 11.39% | 300 74.26% | 56 13.86% | 4.015 |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | 0 0.00% | 2 0.50% | 129 31.93% | 211 52.23% | 62 15.35% | 3.824 |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0 0.00% | 1 0.25% | 70 17.33% | 274 67.82% | 59 14.60% | 3.968 |
| คุณภาพของการบริการ (Perceived Quality) | | | | | | |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0 0.00% | 3 0.74% | 176 43.56% | 200 49.50% | 25 6.19% | 3.611 |
| ความสะอาดของสถานพยาบาล | 0 0.00% | 2 0.50% | 138 34.16% | 215 53.22% | 49 12.13% | 3.770 |
| ระยะเวลาในการให้บริการ | 0 0.00% | 8 1.98% | 203 50.25% | 150 37.13% | 43 10.64% | 3.564 |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0 0.00% | 8 1.98% | 201 49.75% | 149 36.88% | 46 11.39% | 3.577 |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| ตัวแปร | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|----------------------------------|-------|--------|--------|--------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| คุณค่าของการบริการ (Perceived Value) | | | | | | |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0 | 6 | 143 | 231 | 24 | 3.676 |
| | 0.00% | 1.49% | 35.40% | 57.18% | 5.94% | |
| คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0 | 2 | 144 | 215 | 43 | 3.740 |
| | 0.00% | 0.50% | 35.64% | 53.22% | 10.64% | |
| ความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0 | 4 | 215 | 143 | 42 | 3.552 |
| | 0.00% | 0.99% | 53.22% | 35.40% | 10.40% | |
| ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | 0 | 5 | 206 | 145 | 48 | 3.584 |
| | 0.00% | 1.24% | 50.99% | 35.89% | 11.88% | |
| ภาพลักษณ์ของการบริการ (Image) | | | | | | |
| มีความเชื่อถือได้ | 0 | 2 | 143 | 207 | 52 | 3.765 |
| | 0.00% | 0.50% | 35.40% | 51.24% | 12.87% | |
| พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 0 | 2 | 122 | 240 | 40 | 3.787 |
| | 0.00% | 0.50% | 30.20% | 59.41% | 9.90% | |
| สถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน | 0 | 8 | 210 | 138 | 48 | 3.559 |
| | 0.00% | 1.98% | 51.98% | 34.16% | 11.88% | |
| การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด | 0 | 4 | 192 | 152 | 56 | 3.644 |
| | 0.00% | 0.99% | 47.52% | 37.62% | 13.86% | |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) | | | | | | |
| ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | 0 | 1 | 75 | 298 | 30 | 3.884 |
| | 0.00% | 0.25% | 18.56% | 73.76% | 7.43% | |
| ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 0 | 0 | 88 | 270 | 46 | 3.896 |
| | 0.00% | 0.00% | 21.78% | 66.83% | 11.39% | |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | 0 | 1 | 201 | 155 | 47 | 3.614 |
| | 0.00% | 0.25% | 49.75% | 38.37% | 11.63% | |
| พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | 0 | 1 | 176 | 181 | 46 | 3.673 |
| | 0.00% | 0.25% | 43.56% | 44.80% | 11.39% | |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| ตัวแปร | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Compliant) | | | | | | |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไป | 104 | 203 | 83 | 14 | 0 | 2.017 |
| ยังผู้ที่เกี่ยวข้อง | 25.74% | 50.25% | 20.54% | 3.47% | 0.00% | |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไป | 82 | 223 | 67 | 30 | 2 | 2.126 |
| ยังคนที่ท่านรู้จัก | 20.30% | 55.20% | 16.58% | 7.43% | 0.50% | |
| ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไป | 100 | 216 | 76 | 12 | 0 | 2.000 |
| ยังสื่อสังคมออนไลน์ | 24.75% | 53.47% | 18.81% | 2.97% | 0.00% | |
| ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) | | | | | | |
| ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก | 0 | 4 | 212 | 136 | 52 | 3.584 |
| การให้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก | 0.00% | 0.99% | 52.48% | 33.66% | 12.87% | |
| ในครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการ | 0 | 5 | 198 | 146 | 55 | 3.621 |
| | 0.00% | 1.24% | 49.01% | 36.14% | 13.61% | |

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามและให้ความสำคัญในแต่ละตัวแปร ดังนี้ ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับราคาการรักษาที่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.040 รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.015 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.968 และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.824

ด้านคุณภาพของการบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ความสะอาดของสถานพยาบาล มากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.770 รองลงมาคือ ราคาของการรักษามีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.611 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.577 และระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.564

ด้านคุณค่าของการบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงิน ที่จ่ายไปมากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.740 รองลงมาคือ ราคาของการบริการมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.676 ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.584 และความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.552

ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.787 รองลงมาคือ สถานพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 3.765 การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.644 และสถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.559

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.896 รองลงมาคือ ราคาของการรักษามีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.884 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.673 และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.614

ด้านข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก มากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.126 รองลงมาคือ ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.017 และท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.000

ด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ในครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.621 รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.584

4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตัวแปรทั้งหมดตามกรอบแนวคิดแบบจำลองของงานวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามโดยมาตรวัด 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และจำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

| การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ | | | | | | | | |
|--|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | จำนวน | CE | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
| สถานพยาบาล | | | | | | | | |
| โรงพยาบาลสัตว์ไอ | 201 | 0.6906 | 0.5483 | 0.5095 | 0.5765 | 0.5544 | 0.2949 | 0.5721 |
| เว็ท | | | | | | | | |
| คลินิกศัลยกรรมสัตว์ | 203 | 0.6260 | 0.4600 | 0.4027 | 0.4737 | 0.4545 | 0.4010 | 0.4966 |
| t-test | | 4.3719*** | 4.4635*** | 5.0798*** | 5.1320*** | 5.0352*** | 4.3989*** | 3.4159*** |
| ลักษณะการให้บริการ | | | | | | | | |
| การรักษา | 225 | 0.6478 | 0.4841 | 0.4314 | 0.5050 | 0.4914 | 0.3542 | 0.5140 |
| ฉีดวัคซีน | 179 | 0.6711 | 0.5289 | 0.4865 | 0.5498 | 0.5203 | 0.3408 | 0.5595 |
| t-test | | 1.5336 | 2.2110** | 2.5447** | 2.1649** | 1.4095 | 0.5398 | 2.0273** |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ | | | | | | | | |
|--|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| | จำนวน | CE | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
| เพศ | | | | | | | | |
| หญิง | 162 | 0.6605 | 0.5176 | 0.4704 | 0.5337 | 0.5128 | 0.3364 | 0.5586 |
| ชาย | 242 | 0.6565 | 0.4948 | 0.4461 | 0.5189 | 0.4984 | 0.3562 | 0.5178 |
| t-test | | 0.2591 | 1.1041 | 1.0977 | 0.7013 | 0.6864 | 0.7867 | 1.7903* |
| อายุ | | | | | | | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ | | | | | | | | |
| 24 ปี | 54 | 0.6386 | 0.4789 | 0.4302 | 0.5302 | 0.5147 | 0.3491 | 0.5277 |
| 25-30 ปี | 104 | 0.6660 | 0.5028 | 0.4536 | 0.4926 | 0.5014 | 0.3803 | 0.5143 |
| 31-40 ปี | 108 | 0.6458 | 0.4852 | 0.4498 | 0.5242 | 0.4974 | 0.3189 | 0.5061 |
| 41-50 ปี | 91 | 0.6656 | 0.5242 | 0.4808 | 0.5449 | 0.5112 | 0.3331 | 0.5256 |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 47 | 0.6768 | 0.5392 | 0.4558 | 0.5529 | 0.5003 | 0.3730 | 0.6666 |
| F-test | | 0.6993 | 1.0154 | 0.5080 | 1.0651 | 0.0990 | 1.0154 | 4.9252*** |
| สถานภาพ | | | | | | | | |
| โสด | 148 | 0.6723 | 0.5199 | 0.4771 | 0.5393 | 0.5254 | 0.3535 | 0.5517 |
| สมรส | 179 | 0.6555 | 0.4860 | 0.4363 | 0.5158 | 0.5001 | 0.3358 | 0.5148 |
| หย่าร้าง | 77 | 0.6369 | 0.5151 | 0.4604 | 0.5182 | 0.4729 | 0.3672 | 0.5455 |
| F-test | | 1.4303 | 1.2746 | 1.4426 | 0.5649 | 1.7284 | 0.4844 | 1.2121 |
| การศึกษา | | | | | | | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/ กำลังศึกษาปริญญา ตรี/ปริญญาตรี | 59 | 0.6329 | 0.4889 | 0.4379 | 0.5268 | 0.5149 | 0.3424 | 0.5452 |
| กำลังศึกษาปริญญา โท/ปริญญาโท | 216 | 0.6621 | 0.4924 | 0.4437 | 0.5145 | 0.4945 | 0.3426 | 0.5285 |
| สูงกว่าปริญญาโท ขึ้นไป | 129 | 0.6629 | 0.5302 | 0.4843 | 0.5414 | 0.5155 | 0.3604 | 0.5387 |
| F-test | | 0.9505 | 1.5896 | 1.6445 | 0.6816 | 0.5152 | 0.2266 | 0.1654 |
| อาชีพ | | | | | | | | |
| นิสิต/นักศึกษา | 48 | 0.6546 | 0.5025 | 0.4610 | 0.5523 | 0.5277 | 0.3238 | 0.5486 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|---------|--------|--------|--------|--------|-----------|----------|
| รัฐบาล/ | 121 | | | | | | | |
| รัฐวิสาหกิจ/ | | 0.6649 | 0.5169 | 0.4560 | 0.5270 | 0.5083 | 0.3530 | 0.5137 |
| พนักงานของรัฐ | | | | | | | | |
| พนักงาน | 116 | | | | | | | |
| บริษัทเอกชน | | 0.6804 | 0.5128 | 0.4858 | 0.5458 | 0.5192 | 0.3592 | 0.5674 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ | 119 | | | | | | | |
| รับจ้างทั่วไป | | 0.6309 | 0.4828 | 0.4243 | 0.4912 | 0.4758 | 0.3426 | 0.5168 |
| ว่างงาน/แม่บ้าน | | | | | | | | |
| F-test | | 2.2226* | 0.6634 | 1.5784 | 1.7300 | 1.1933 | 0.2655 | 1.4864 |
| รายได้ | | | | | | | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ | 67 | 0.6444 | 0.5067 | 0.4617 | 0.5515 | 0.5214 | 0.3346 | 0.5945 |
| 15,000 บาท | | | | | | | | |
| 15,001-30,000 บาท | 188 | 0.6714 | 0.5032 | 0.4522 | 0.5202 | 0.5164 | 0.3683 | 0.5388 |
| 30,001 บาทขึ้นไป | 149 | 0.6476 | 0.5037 | 0.4577 | 0.5189 | 0.4810 | 0.3291 | 0.5011 |
| F-test | | 1.3495 | 0.0076 | 0.0550 | 0.6595 | 1.5235 | 1.1590 | 4.1216** |
| จำนวนสัตว์เลี้ยง | | | | | | | | |
| 1 ตัว | 142 | 0.6442 | 0.5135 | 0.4675 | 0.5317 | 0.5230 | 0.4024 | 0.5527 |
| 2-4 ตัว | 231 | 0.6674 | 0.4919 | 0.4439 | 0.5197 | 0.4891 | 0.3106 | 0.5209 |
| 5 ตัวขึ้นไป | 31 | 0.6527 | 0.5501 | 0.4910 | 0.5320 | 0.5301 | 0.3809 | 0.5482 |
| t-test | | 1.0541 | 1.3612 | 0.9547 | 0.1639 | 1.4656 | 6.5013*** | 0.9441 |



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ | | | | | | | | |
|--|-------|----------|----------|-----------|----------|-----------|--------|-----------|
| | จำนวน | CE | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
| ความถี่ในการใช้บริการ | | | | | | | | |
| น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน | 249 | 0.6718 | 0.5258 | 0.4825 | 0.5535 | 0.5207 | 0.3418 | 0.5695 |
| ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน | 122 | 0.6444 | 0.4767 | 0.4187 | 0.4849 | 0.4827 | 0.3479 | 0.4918 |
| ประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 33 | 0.6054 | 0.4399 | 0.3919 | 0.4567 | 0.4591 | 0.3981 | 0.4241 |
| F-test | | 3.5468** | 4.2381** | 5.1511*** | 6.5793** | 2.2853 | 0.7511 | 9.5842*** |
| ใช้บริการกับใคร | | | | | | | | |
| คนเดียว | 101 | 0.6632 | 0.5464 | 0.4877 | 0.5607 | 0.5330 | 0.3483 | 0.6071 |
| เพื่อน | 81 | 0.6229 | 0.4725 | 0.4267 | 0.4882 | 0.4760 | 0.3612 | 0.4609 |
| ครอบครัว | 151 | 0.6675 | 0.4870 | 0.4351 | 0.5120 | 0.4973 | 0.3350 | 0.5176 |
| แฟน/คนรัก | 71 | 0.6713 | 0.5155 | 0.4877 | 0.5432 | 0.5100 | 0.3615 | 0.5492 |
| F-test | | 1.8727 | 2.5664* | 2.1840* | 2.2417* | 1.2494 | 0.2843 | 7.0954*** |
| ช่วงเวลาที่ใช้บริการ | | | | | | | | |
| 00.00 – 05.59 น. | 39 | 0.6403 | 0.4336 | 0.3954 | 0.4613 | 0.4250 | 0.3381 | 0.4357 |
| 06.00 – 11.59 น. | 63 | 0.6449 | 0.4709 | 0.4292 | 0.4936 | 0.4571 | 0.3220 | 0.5423 |
| 12.00 – 17.59 น. | 156 | 0.6723 | 0.5345 | 0.4833 | 0.5536 | 0.5339 | 0.3622 | 0.5683 |
| 18.00 – 23.59 น. | 146 | 0.6534 | 0.5043 | 0.4541 | 0.5247 | 0.5139 | 0.3474 | 0.5205 |
| F-test | | 0.8373 | 3.3388** | 2.1640* | 2.7236** | 4.3363*** | 0.4198 | 3.9814*** |
| ลักษณะการ | | | | | | | | |
| เดินทาง | | | | | | | | |
| รถยนต์ส่วนตัว | 263 | 0.6614 | 0.5053 | 0.4599 | 0.5307 | 0.5048 | 0.3405 | 0.5335 |
| รถโดยสาร | 101 | 0.6629 | 0.5210 | 0.4701 | 0.5322 | 0.5140 | 0.3626 | 0.5709 |
| สาธารณะ | | | | | | | | |
| อื่นๆ | 40 | 0.6245 | 0.4521 | 0.3932 | 0.4680 | 0.4754 | 0.3631 | 0.4458 |
| F-test | | 1.0917 | 1.6654 | 1.9249 | 1.6734 | 0.5081 | 0.3678 | 4.5134** |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ | | | | | | | | |
| ต่ำกว่า 500 บาท | 31 | 0.5871 | 0.4099 | 0.3687 | 0.4454 | 0.4826 | 0.4679 | 0.4676 |
| 501 – 1,000 บาท | 88 | 0.6257 | 0.4720 | 0.4233 | 0.4953 | 0.4844 | 0.3854 | 0.5149 |

| | | | | | | | | |
|-------------------|-----|----------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,001 – 1,500 บาท | 169 | 0.6598 | 0.4862 | 0.4374 | 0.5061 | 0.4825 | 0.3205 | 0.5078 |
| 1,501 – 2,000 บาท | 67 | 0.6505 | 0.5079 | 0.4453 | 0.5326 | 0.4961 | 0.3819 | 0.5074 |
| มากกว่า 2,001 บาท | 49 | 0.7659 | 0.6767 | 0.6473 | 0.6824 | 0.6394 | 0.2554 | 0.7381 |
| ขึ้นไป | | | | | | | | |
| F-test | | 9.6950** | 12.6890*** | 12.8877** | 9.7929** | 6.4227*** | 5.0538*** | 13.1350** |
| | | * | | * | * | | | * |

หมายเหตุ CE = ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ, PQ = คุณภาพของการบริการ, PV = คุณค่าของการบริการ
 IM = ภาพลักษณ์ของการบริการ, CSI = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, CC = การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
 CL = ความภักดีของผู้ใช้บริการ
 * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดของแบบจำลอง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้และพฤติกรรมจากการใช้บริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 404 ตัวอย่าง ได้ดังนี้

การเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ แตกต่างจากคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความภักดีของผู้ใช้บริการมากกว่าส่วนคลินิกสัตวรักษ์สัตว์จะมีการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการมากกว่าโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้คุณค่าการบริการที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการการฉีดวัคซีนมีการรับรู้คุณค่าของการบริการ คุณภาพของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการเพื่อการรักษา กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศที่ต่างกัน มีผลทำให้ความภักดีของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใช้บริการเพศชายจะมีความภักดีมากกว่าเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่ต่างกัน มีความภักดีของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จะมีความภักดีมากกว่าผู้ใช้บริการในช่วงอายุอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่ต่างกัน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน เมื่อจำแนกพบว่าสถานภาพและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อตัวแปรต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคาดหวังมากกว่าผู้บริการในอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลทำให้ความภักดีของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะมีความภักดีมากกว่าผู้บริการในรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยงที่ต่างกัน มีผลทำให้การร้องเรียนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยง 1 ตัว จะมีการร้องเรียนของผู้บริการมากกว่าจำนวนสัตว์เลี้ยงอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังของผู้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีความคาดหวังของผู้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้บริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการกับบุคคลอื่นๆ ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการคนเดียวมีการรับรู้คุณภาพของการบริการ การรับรู้คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการและความภักดีของผู้บริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการและความภักดีของผู้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตั้งแต่ 12.00 - 17.59 น. มีการรับรู้คุณภาพของการบริการ การรับรู้คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการและความภักดีของผู้บริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างช่วงเวลาอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการเดินทางที่ต่างกัน มีความภักดีของผู้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังของผู้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการ การร้องเรียนของผู้บริการและความภักดีของผู้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังของผู้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการและความภักดีของผู้บริการ

มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายในการบริการ ต่ำกว่า 500 บาท จะมีการร้องเรียนของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) จำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบทฤษฎีและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า (Ordinary Least Square : OLS) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS

| Model | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| CE | 0.3445*** | 0.1652*** | | 0.0584 | | |
| PQ | | 0.8481*** | | 0.1323** | | |
| PV | | | | 0.2178*** | | |
| IM | 0.6380*** | | | 0.4335*** | | |
| CSI | | | | | -0.3238*** | 0.6294*** |
| CC | | | | | | -0.0692* |
| CL | | | 0.6013*** | | | |
| N | 404.0000 | 404.0000 | 404.0000 | 404.0000 | 404.0000 | 404.0000 |
| RSS | 5.1536 | 4.6347 | 9.9830 | 6.4311 | 22.9692 | 13.0499 |
| F-test | 447.7262*** | 627.0022*** | 296.8483*** | 164.0133*** | 31.2096*** | 112.7120*** |
| R ² | 0.6907 | 0.7577 | 0.4248 | 0.6218 | 0.0720 | 0.3599 |
| Adj.R ² | 0.6892 | 0.7565 | 0.4233 | 0.6180 | 0.0697 | 0.3567 |

หมายเหตุ CE = Customer Expectations , PQ = Perceived Quality , PV = Perceived Value , IM = Image
CSI = Customer Satisfaction , CC = Customer Complaints , CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากผลการศึกษา พบว่าค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยค่า R² ยิ่งมีค่ามากก็จะส่งผลถึงการตัดสินใจที่มีความแม่นยำสูงขึ้น จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณภาพของการบริการได้ถึงร้อยละ 69.07 (R² = 0.6907)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าของการบริการได้ถึงร้อยละ 75.77 ($R^2 = 0.7577$)

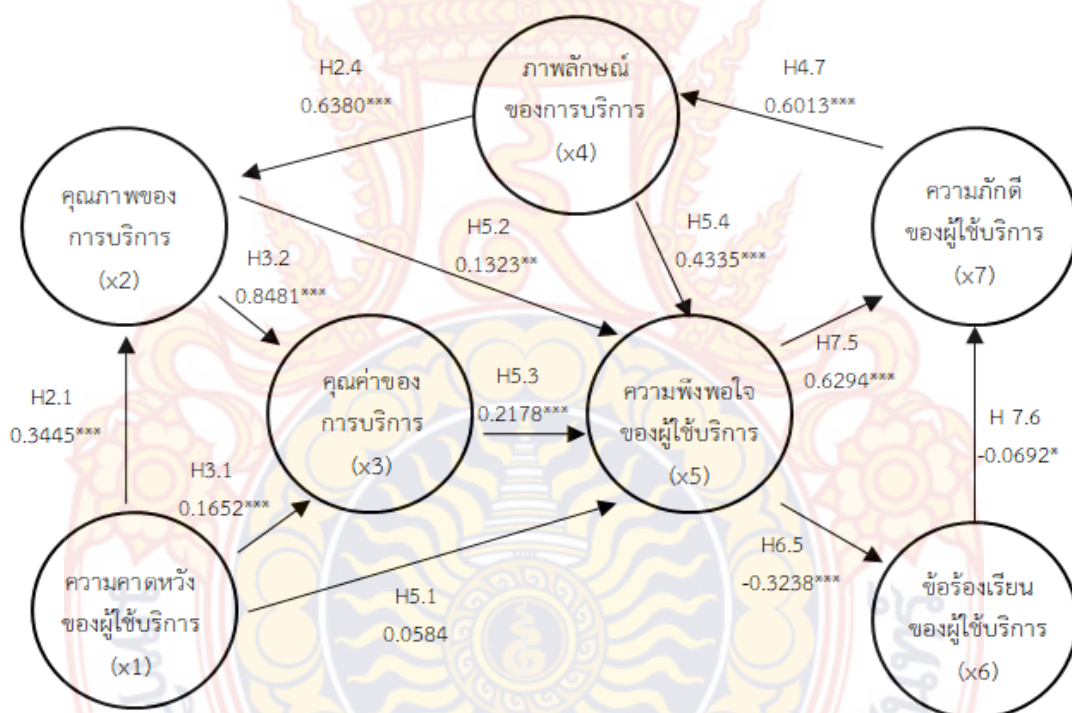
ความภักดีของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงภาพลักษณ์ได้ถึงร้อยละ 42.48 ($R^2 = 0.4248$)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 62.18 ($R^2 = 0.6218$)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 7.20 ($R^2 = 0.0720$)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงความภักดีของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 35.99 ($R^2 = 0.3599$)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า (Ordinary least square : OLS) สามารถแสดงค่าความสัมพันธ์ของสมมติฐานได้ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานของแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า (Ordinary Least Square : OLS) พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 11 สมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 1 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H2.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการ ที่ได้รับการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3445 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม เป็นเพราะผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลทั้งสองแห่ง จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการที่คาดหวังไว้ ดังนั้นผู้ให้บริการสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ ต้องตอบสนองกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีความคาดหวังสูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยการส่งมอบการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 2 (H2.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6380 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ภาพลักษณ์ที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล การบริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดและการให้ความสำคัญของสถานพยาบาลในทุกๆ ด้านซึ่งเป็นภาพลักษณ์ของการบริการที่ผู้บริการได้รับจากสถานพยาบาลและภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 (H3.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณค่าของบริการมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1652 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณค่าของบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมอาจเป็นเพราะผู้บริการให้ความคาดหวังต่อการให้บริการยิ่งสูงทำให้รู้สึกว่าจะต้องได้รับคุณค่าจากการบริการสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 (H3.2) : คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.8481 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัด

นครปฐม ที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลเชิงบวกต่อคุณค่าของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ดังนั้นผู้ให้บริการสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของการบริการและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการบริการเช่นกัน

สมมติฐานที่ 5 (H5.1) : ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0584 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้ให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการมากกว่า โดยจะมีผู้ใช้บริการบางกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการให้บริการและสถานพยาบาลสามารถตอบสนองความคาดหวังนั้นได้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจหากบริการที่ได้รับนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ถึงแม้ว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง แต่จะส่งผลทางอ้อมผ่านคุณค่าของการบริการ

สมมติฐานที่ 6 (H5.2) : คุณภาพของการบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1323 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้จะต้องรักษาคุณภาพของการบริการหรือยกระดับคุณภาพของการบริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ด้านราคาที่เหมาะสม ความสะอาดของสถานพยาบาล ระยะเวลาที่ให้บริการและพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ โดยเฉพาะจุดที่สัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 7 (H5.3) : คุณค่าของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2178 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณค่าของการบริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมที่ผู้ใช้บริการรับรู้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้สามารถ

เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการสร้างการรับรู้คุณค่าของบริการที่ได้รับ โดยทำการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่สะท้อนถึงคุณค่าของการบริการและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ความประทับใจและเกิดความผูกพันกับสถานพยาบาลในระยะยาว

สมมติฐานที่ 8 (H5.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.4335 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานกล่าวคือ ภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ในด้านความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในทุกๆ ด้านและการบริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการจากสถานพยาบาล จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ

สมมติฐานที่ 9 (H6.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.3238 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ก็จะไม่ทำการร้องเรียนหรือร้องเรียนลดลง แต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการสถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ อาจส่งผลต่อการร้องเรียน หากสถานพยาบาลทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนหรือเกิดความไม่พึงพอใจได้ทันที จะส่งผลต่อความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการสถานพยาบาลในระยะยาวได้

สมมติฐานที่ 10 (H7.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6294 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานกล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐมมาก จะส่งผลให้เกิดความภักดีและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่รู้จัก ให้มาใช้บริการอีกด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการของสถานพยาบาลจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและนำไปสู่ความภักดีต่อการใช้บริการในระยะยาว รวมถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการแนะนำให้

บุคคลอื่นมาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่ซึ่งจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ประกอบที่ดีในอนาคต

สมมติฐานที่ 11 (H7.6) : ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.0692 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐมส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะการให้บริการอาจมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มเกิดการร้องเรียนและเลิกใช้บริการไปเลย แต่จะมีบางกลุ่มที่ไม่ร้องเรียนและยังคงกลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาวต่อไป

สมมติฐานที่ 12 (H4.7) : ความภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของการบริการ ที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6013 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความภักดีจะทำให้ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ในเขตจังหวัดนครปฐม กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป และจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการสถานพยาบาลไปยังคนที่รู้จัก ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น



ตารางที่ 4.6 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท)

| Model | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| CE | 0.3629*** | 0.2545*** | | 0.1380* | | |
| PQ | | 0.6504*** | | 0.2762*** | | |
| PV | | | | 0.1279 | | |
| IM | 0.6377*** | | | 0.2037*** | | |
| CSI | | | | | -0.2648*** | 0.7790*** |
| CC | | | | | | -0.1498*** |
| CL | | | 0.8231*** | | | |
| N | 201.0000 | 201.0000 | 201.0000 | 201.0000 | 201.0000 | 201.0000 |
| RSS | 3.4942 | 2.2919 | 6.5724 | 3.4562 | 10.3881 | 6.6114 |
| F-test | 310.2893 | 394.4430 | 273.1083 | 87.8226 | 12.9673 | 100.3537 |
| R ² | 0.7581 | 0.7994 | 0.5785 | 0.6419 | 0.0612 | 0.5034 |
| Adj.R ² | 0.7557 | 0.7973 | 0.5764 | 0.6346 | 0.0565 | 0.4984 |

หมายเหตุ CE = Customer Expectations , PQ = Perceived Quality , PV = Perceived Value , IM = Image

CSI = Customer Satisfaction , CC = Customer Complaints , CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากผลการศึกษา พบว่าค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยค่า R² ยิ่งมีค่ามากก็จะส่งผลถึงการตัดสินใจที่มีความแม่นยำสูงขึ้น จากตารางที่ 4.6สามารถสรุปค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณภาพของการบริการได้ถึงร้อยละ 75.81(R² = 0.7581)

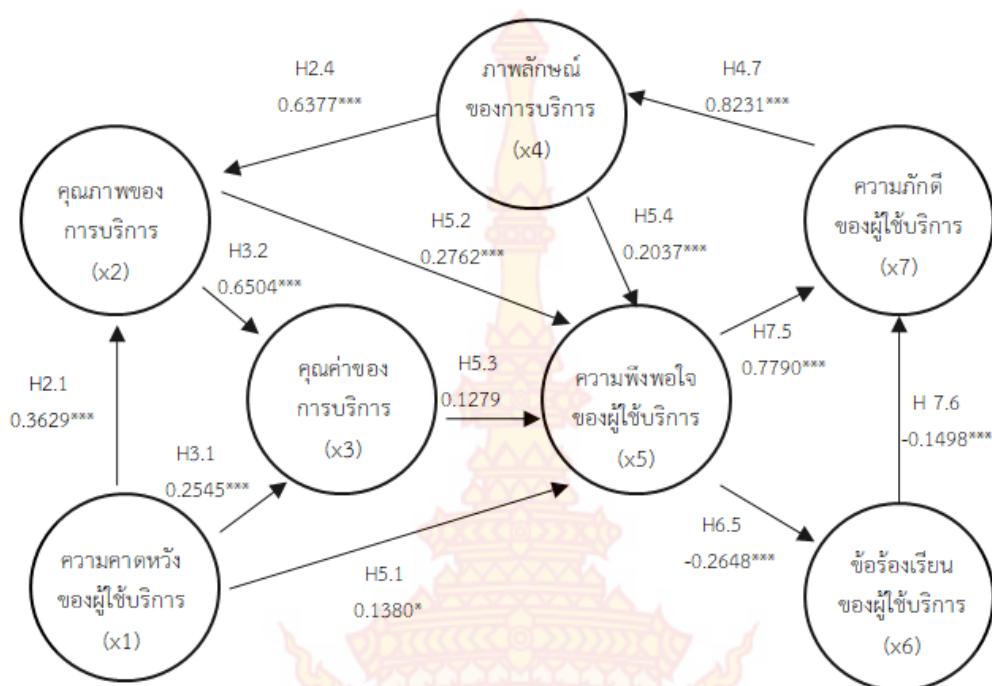
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าของการบริการได้ถึงร้อยละ 79.97(R² = 0.7997)

ความภักดีของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงภาพลักษณ์ได้ถึงร้อยละ 57.85(R² = 0.5785)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 64.19(R² = 0.6419)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 6.12 (R² = 0.0612)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงความภักดีของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 50.34(R² = 0.5034)



ภาพที่ 4.2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย (โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท)

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลจากตอบแบบสอบถามมาแยกพิจารณาเป็นสองกรณี คือ กรณีโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทและกรณีคลินิกสัตวรักษ์สัตว์ เพื่อทดสอบสมมติฐานของแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า (Ordinary Least Square : OLS) พบว่า กรณีโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท สอดคล้องกับสมมติฐาน จำนวน 11 สมมติฐาน และไม่สอดคล้องสมมติฐาน จำนวน 1 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H2.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3629 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม เป็นเพราะผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการที่คาดหวังไว้ ดังนั้นผู้ให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ต้องตอบสนองกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีความคาดหวังสูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยการส่งมอบการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 2 (H2.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6377 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ภาพลักษณ์ที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทการบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดและการให้ความสำคัญของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท และภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 (H3.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณค่าของบริการมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2545 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณค่าของบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังต่อการให้บริการยิ่งสูงทำให้รู้สึกว่าจะต้องได้รับคุณค่าจากการบริการสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 (H3.2) : คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับ จากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6504 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลเชิงบวกต่อคุณค่าของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ดังนั้นผู้ให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของการบริการและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการบริการเช่นกัน

สมมติฐานที่ 5 (H5.1) : ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1380 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ

โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทและสามารถตอบสนองความคาดหวังนั้นได้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 6 (H5.2) : คุณภาพของการบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2762 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐมที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทจะต้องรักษาคุณภาพของการบริการหรือยกระดับคุณภาพของการบริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ด้านราคาที่เหมาะสม ความสะอาดของสถานพยาบาล ระยะเวลาที่ให้บริการและพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ โดยเฉพาะจุดที่สัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 7 (H5.3) : คุณค่าของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1279 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณค่าของการบริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการมากกว่า ผู้ให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทสามารถเพิ่มการรับรู้ คุณค่าของการบริการที่ได้รับ โดยการทำข้อมูลสื่อสารต่างๆ ที่สะท้อนถึงคุณค่าของการบริการและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจและเกิดความผูกพันกับโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในระยะยาว

สมมติฐานที่ 8 (H5.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2037 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม ในด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในทุกๆ ด้าน และการบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ

สมมติฐานที่ 9 (H6.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.2648 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม ก็จะไม่ทำการร้องเรียนหรือร้องเรียนลดลง แต่ถ้าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท อาจส่งผลต่อการร้องเรียน หากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ททำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผู้ให้บริการร้องเรียนหรือเกิดความไม่พึงพอใจได้ทันที จะส่งผลต่อความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในระยะยาวได้

สมมติฐานที่ 10 (H7.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.7790 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐมมากจะส่งผลให้เกิดความภักดีและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่รู้จักให้มาใช้บริการอีกด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการด้วยคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจและนำไปสู่ความภักดีต่อการใช้บริการในระยะยาว รวมถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่

สมมติฐานที่ 11 (H7.6) : ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.1498 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะการให้บริการอาจมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ผู้ให้บริการบางกลุ่มเกิดการร้องเรียนและเลิกใช้บริการไปเลย แต่จะมีบางกลุ่มที่ไม่ร้องเรียนและยังคงกลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาวต่อไป

สมมติฐานที่ 12 (H4.7) : ความภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.8231 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือเมื่อผู้ให้บริการเกิดความภักดีจะทำให้ผู้ให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไปและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ไปยังคนที่รู้จัก ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีที่มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.7 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (คลินิกศัลยกรรมสัตว์)

| Model | PQ | PV | IM | CSI | CC | CL |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| CE | 0.3247*** | 0.0242 | | 0.0140 | | |
| PQ | | 0.8293*** | | -0.0680 | | |
| PV | | | | 0.3676*** | | |
| IM | 0.6231*** | | | 0.6020*** | | |
| CSI | | | | | -0.2582*** | 0.3257*** |
| CC | | | | | | -0.0043 |
| CL | | | 0.3876*** | | | |
| N | 203.0000 | 203.0000 | 203.0000 | 203.0000 | 203.0000 | 203.0000 |
| RSS | 2.8158 | 2.1702 | 4.9521 | 3.4882 | 11.9841 | 5.6325 |
| F-test | 120.8454 | 201.5154 | 39.6073 | 65.3194 | 9.0446 | 15.3476 |
| R ² | 0.5472 | 0.6683 | 0.1646 | 0.5689 | 0.0431 | 0.1331 |
| Adj.R ² | 0.5427 | 0.6650 | 0.1605 | 0.5602 | 0.0383 | 0.1244 |

หมายเหตุ CE = Customer Expectations , PQ = Perceived Quality , PV = Perceived Value , IM = Image
CSI = Customer Satisfaction , CC = Customer Complaints , CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากผลการศึกษา พบว่าค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยค่า R² ยิ่งมีค่ามากก็จะส่งผลถึงการตัดสินใจที่มีความแม่นยำสูงขึ้น จากตารางที่ 4.7สามารถสรุปค่า R² หรือค่าสัมประสิทธิ์ ได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณภาพของการบริการได้ถึงร้อยละ 54.72(R² = 0.5472)

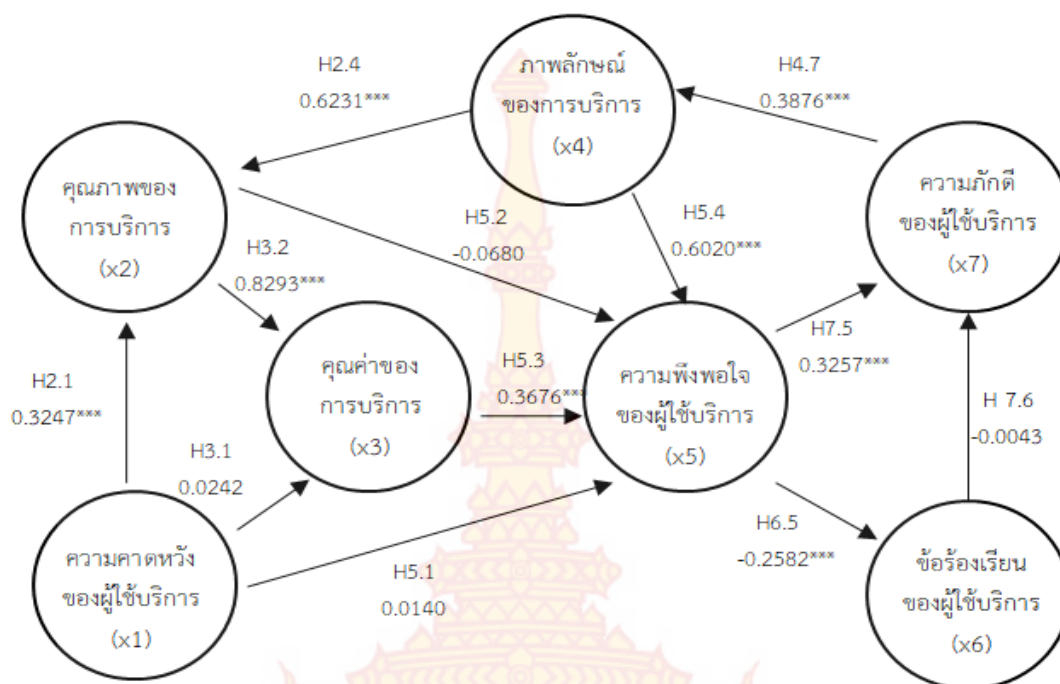
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าของการบริการได้ถึงร้อยละ 66.83(R² = 0.6683)

ความภักดีของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงภาพลักษณ์ได้ถึงร้อยละ 16.46(R² = 0.1646)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการ สามารถอธิบายถึงคุณค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 56.89(R² = 0.5689)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 4.31 (R² = 0.0431)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายถึงความภักดีของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 13.31(R² = 0.1331)



ภาพที่ 4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย (คลินิกศัลยกรรมกระดูก)

ส่วนกรณีคลินิกศัลยกรรมกระดูก เมื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน จำนวน 8 สมมติฐาน และไม่สอดคล้องสมมติฐาน จำนวน 4 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H2.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3247 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม เป็นเพราะผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าคุณภาพการให้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้ให้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ต้องตอบสนองกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีความคาดหวังสูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยการส่งมอบการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 2 (H2.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและคุณภาพของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6231 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

กล่าวคือ ภาพลักษณ์ที่ได้รับจากคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความน่าเชื่อถือของคลินิกศัลยกรรมกระดูก การบริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูกเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด และการให้ความสำคัญของคลินิกศัลยกรรมกระดูกในทุกๆ ด้านซึ่งเป็นภาพลักษณ์ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากคลินิกศัลยกรรมกระดูก และภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของการบริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 (H3.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณค่าของบริการมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0240 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณค่าของบริการที่ได้รับจาก คลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐมอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการยิ่งสูงทำให้รู้สึกว่าต้องได้รับคุณค่าจากการบริการสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 (H3.2) : คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.8293 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการจากคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลเชิงบวกต่อคุณค่าของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ดังนั้นผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของการบริการและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการบริการเช่นกัน

สมมติฐานที่ 5 (H5.1) : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0140 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 6 (H5.2) : คุณภาพของการบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0680 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณภาพของการบริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐมที่ผู้ใช้บริการ

ได้รับจะส่งผลเชิงบวก ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการคลินิกศัลยกรรมจะต้องรักษาคุณภาพของการบริการหรือยกระดับคุณภาพของการบริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ด้านราคาที่เหมาะสม ความสะอาดของคลินิกศัลยกรรม ระยะเวลาที่ให้บริการและพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ โดยเฉพาะจุดที่สัมผัสกับผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 7 (H5.3) : คุณค่าของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3676 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ คุณค่าของการบริการจากคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ผู้ใช้บริการรับรู้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการคลินิกศัลยกรรม สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการสร้างการรับรู้คุณค่าของบริการที่ได้รับ โดยทำการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่สะท้อนถึงคุณค่าของการบริการและเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ความประทับใจและเกิดความผูกพันกับคลินิกศัลยกรรมในระยะยาว

สมมติฐานที่ 8 (H5.4) : ภาพลักษณ์ของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6020 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม ในด้านความน่าเชื่อถือของคลินิกศัลยกรรม การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการในทุกๆ ด้านและการบริการของคลินิกศัลยกรรม เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการจากคลินิกศัลยกรรม จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ

สมมติฐานที่ 9 (H6.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.2582 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม ก็จะไม่ทำการร้องเรียนหรือร้องเรียนลดลง แต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม อาจส่งผลต่อการร้องเรียน หากคลินิกศัลยกรรม ทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนหรือเกิดความไม่พึงพอใจได้ทันที จะส่งผลต่อความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการคลินิกศัลยกรรมในระยะยาวได้

สมมติฐานที่ 10 (H7.5) : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3257 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานกล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐมมาก จะส่งผลให้เกิดความภักดีและจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่รู้จัก ให้มาใช้บริการอีกด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก จะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและนำไปสู่ความภักดีต่อการใช้บริการในระยะยาว รวมถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่ซึ่งจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่ดีในอนาคต

สมมติฐานที่ 11 (H7.6) : ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกในเขตจังหวัดนครปฐม

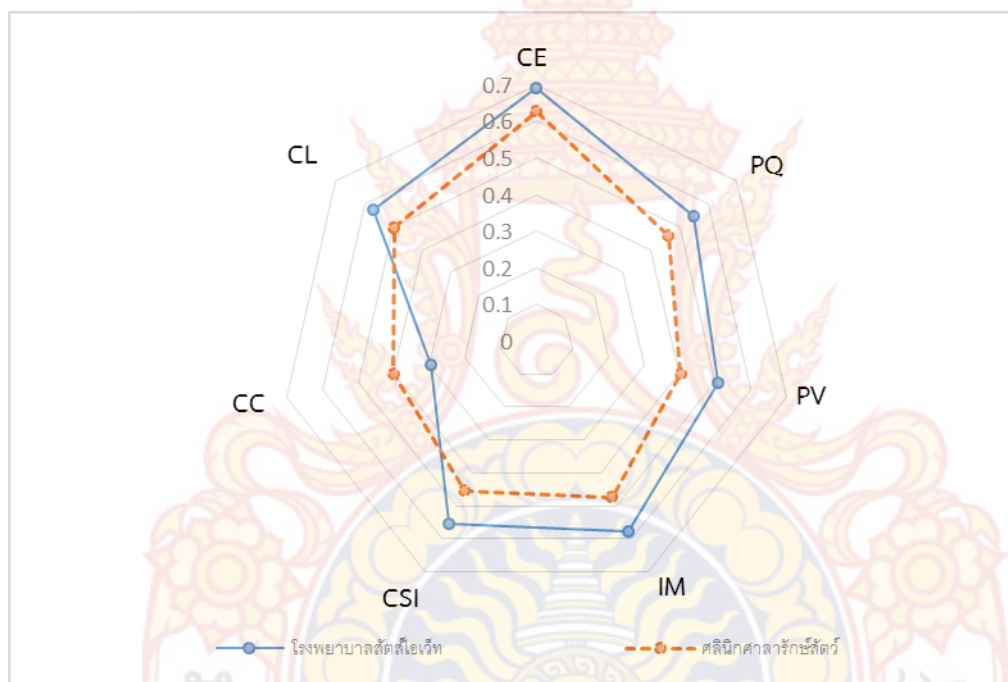
ผลการวิจัยพบว่า การร้องเรียนของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.0043 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นลบแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐมไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะการให้บริการอาจมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มเกิดการร้องเรียนและเลิกใช้บริการไปเลย แต่จะมีบางกลุ่มที่ไม่ร้องเรียนและยังคงกลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาวต่อไป

สมมติฐานที่ 12 (H4.7) : ความภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3876 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานกล่าวคือเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความภักดีจะทำให้ผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป และจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูกไปยังคนที่รู้จัก ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังได้ข้อมูลจากการเปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลและรับผลจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทกับคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม รวมไปถึงการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป

และสามารถจัดปัญหาความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ได้จากการสร้างดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจด้วยการตอบแบบสอบถามโดยมาตรวัด 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale ของตัวแปรปัจจัยต่างๆ ดังนั้นเรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม สามารถใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดังแผนภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท มีคุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการมากกว่าคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์ ส่วนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมสัตวรักษ์สัตว์จะมีการร้องเรียนมากกว่าโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท



ภาพที่ 4.4 เรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวแพทย์ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI Model) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวแพทย์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 404 คน สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีสัตว์เลี้ยงจำนวน 2-4 ตัว มีลักษณะการใช้บริการในการรักษา จำนวนที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนใหญ่จะใช้บริการกับครอบครัว โดยจะมีช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่าง 12.00 - 17.59 น. ลักษณะการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว และมีค่าใช้จ่ายในการบริการแต่ละครั้งเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท

5.1.2 ข้อมูลการแจกแจงความถี่จากการตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตวแพทย์ ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทท์ มีคุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการภาพลักษณ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการมากกว่า คลินิกศัลยกรรมสัตวแพทย์ ส่วนข้อ

ร้องเรียนของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรมจะมีการร้องเรียนมากกว่าโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ทั้งนี้ ตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัด นครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง ในด้านราคาของการรักษาที่มีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ตามลำดับ

คุณภาพของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพของการบริการ ในด้านความสะอาดของสถานพยาบาลมากที่สุด รองลงมา คือราคาของการรักษาที่มีความเหมาะสม พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และระยะเวลาในการให้บริการ ตามลำดับ

คุณค่าของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณค่าของการบริการ ในด้านคุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป มากที่สุด รองลงมาคือ ราคาของการบริการมีความเหมาะสม ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และความเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ของการบริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าภาพลักษณ์ของการบริการ ในด้านพนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด รองลงมาคือ สถานพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ การให้บริการของสถานพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด และสถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ได้รับผลมาจากความพึงพอใจ คือ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไม่ว่า จะเป็นการบอกร้องเรียนจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก บอกร้องเรียนจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และบอกร้องเรียนจากการใช้บริการไปยังสื่อสังคมออนไลน์

ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัด นครปฐม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับความภักดี โดยส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการของสถานพยาบาลในครั้งต่อไป และจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการของสถานพยาบาลไปยังคนที่รู้จัก

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทมีคุณภาพของการบริการที่ดีกว่าคลินิกศัลยกรรมในด้านความสะอาดของสถานพยาบาล ด้านราคาของค่ารักษาที่มีความเหมาะสม ด้านพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและด้านระยะเวลาในการให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท มากกว่าคลินิกศัลยกรรมสัตว์ โดยสรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยผู้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านของความน่าเชื่อถือและการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด สอดคล้องกับ โสพิณ ปันกาญจนโต (2550, หน้า 112) พบว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุ และถ้าแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายใน ความพึงพอใจในด้านบริการ ซึ่งโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์มีภาพลักษณ์ของการบริการที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจและมีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้ส่งผลต่อให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับและยังคงเลือกใช้บริการในระยะยาวต่อไป อีกด้วย ปัจจัยด้านคุณค่าของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ รองลงมาจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่ผู้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากที่สุด สอดคล้องกับ ศรานิ แดงใส (2556, หน้า 78-80) พบว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้น ต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้ ซึ่งโรงพยาบาลสัตว์ ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ มีคุณภาพการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ รองลงมาจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของการบริการและคุณค่าของการบริการ โดยผู้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของราคาการรักษาพยาบาลและการให้บริการของพนักงานมากที่สุด สอดคล้องกับ สุธิตา ปฏิสัมพันธ์ (2558, หน้า 39) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเกิดจากการประเมินจากประสบการณ์จริงของลูกค้าที่มีต่อการบริการ โดยวัดจากคุณภาพของการบริการในภาพรวมและคุณภาพของการบริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

โดยปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้บริการทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความคาดหวังไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้บริการแต่จะส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ผ่านทางปัจจัยด้านคุณค่าของการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ อาจทำให้เป็นผลจากประสบการณ์จริงจากการใช้

บริการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันหรือจากการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิก ศาลารักษ์สัตว์ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่คาดหวังจากการใช้บริการ สอดคล้องกับ ศนิ ทิพย์โกศัย และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2556, หน้า 16) พบว่า ความรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้น ในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพ การบริการต่างๆ ทั้งในระดับที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนปัจจัยที่ได้รับผลมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการร้องเรียน จะส่งผลในเชิงลบกับ ความพึงพอใจของลูกค้า เพราะเมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์ กับคลินิกศาลารักษ์สัตว์ ก็จะไม่ร้องเรียนหรือร้องเรียนลดลง สอดคล้องกับ วงพลอย วัฒนะโชติ (2556, หน้า 41) พบว่า หากผู้ใช้บริการต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการในด้านการบริการ เพื่อให้ได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จะต้องเน้นการสร้างคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการที่ดี ที่มีคุณภาพ แต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่ให้ความสนใจ ในด้านคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ อาจจะไปสู่การร้องเรียนได้ เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในด้านการใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านความภักดี ของผู้ใช้บริการ ส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแสดงออก เมื่อได้รับความพึงพอใจ ทำให้เกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาว โดยจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ ได้รับไปยังคนที่รู้จักให้มาใช้บริการอีกด้วย สอดคล้องกับ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล (2558, หน้า 448) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทำให้ได้รับอิทธิพลโดยรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยด้านคุณภาพ ในการให้บริการและความจงรักภักดีของลูกค้าที่ได้รับอิทธิพลโดยรวมมาจากปัจจัยด้านความ พึงพอใจ ของลูกค้ามากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเวทท์กับคลินิกศาลารักษ์สัตว์ในเขต จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) พบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า สถานพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือและมีการบริการที่ได้มาตรฐาน เนื่องจากเป็นสถานพยาบาล ที่ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักควบคุม ป้องกันและบำบัดโรคสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการจึงมีความไว้วางใจและความพึงพอใจ ในการใช้บริการอย่างต่อเนื่องดังนั้นผู้บริหารสถานพยาบาลทั้งสองแห่งควรกำกับดูแลการบริการในด้านการ จัดการสุขภาพสัตว์ให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายภาครัฐในเรื่องความน่าเชื่อถือ มาตรฐานการบริการ ราคาในการบริการ ความปลอดภัย ความสะอาด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและความพึงพอใจจนกลายเป็นความรู้สึกที่ดี และ กลับมาใช้บริการทุกครั้ง ซึ่งจะนำไปสู่การบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการ ใช้บริการไปยังคนที่รู้จักและ จะมีการกลับมาใช้บริการซ้ำๆ อีกในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยใน จังหวัดนครปฐมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จำเพาะเจาะจง ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป ควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยจำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ให้มีการกระจายไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม หรือศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่ใกล้เคียงหรือแตกต่างกันออกไป

ส่วนในด้านความน่าเชื่อถือและมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีกิจกรรมที่สามารถเข้าร่วมระหว่างผู้ใช้บริการกับสถานพยาบาลสัตว์ สร้างช่องทางการขายกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อให้เกิดการเลือกซื้อ การใช้ซ้ำ โดยสามารถทำการตลาดแบบบูรณาการและส่งเสริมการขายไปพร้อมกันเพื่อให้เกิดการกระตุ้นเตือนให้รับรู้และนึกถึงสถานพยาบาลสัตว์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มความน่าเชื่อถือซึ่งจะเป็นการรักษากรฐานผู้ใช้บริการเดิมและเพิ่มผู้ใช้บริการรายใหม่ อีกทั้งยังมีการบอกต่อหรือแนะนำบุคคลอื่นๆ ที่รู้จักมาใช้บริการซ้ำในระยะยาวอีกด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่ง ชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการจำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงสาเหตุ ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการบริการ ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

2. ประชากรที่ทำการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นเพียงประชากรในเขตจังหวัดนครปฐมที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งไม่สามารถสรุปได้ว่าข้อมูลที่ได้รับครอบคลุมทั้งหมด หากมีการศึกษาเพิ่มเติมควรทำการเก็บข้อมูลด้วยการเจาะลึกลงในพื้นที่โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ทกับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ โดยตรงเพราะจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษางานวิจัยนี้เพิ่มเติมในอนาคต เนื่องจากพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาไป จึงควรทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอีกครั้ง เพื่อให้ได้ผลของการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

4. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม ในลักษณะของพฤติกรรมการใช้บริการและการใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การเลือกใช้บริการการรักษาและการฉีดวัคซีน เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

5.4.1 ข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นหากจะนำข้อมูลวิจัยนี้ไปใช้ควรคำนึงถึงข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ เนื่องจากพฤติกรรมผู้ใช้บริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

5.4.2 ข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่าง

จากการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ผ่านสังคมออนไลน์ (SocialMedia) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจทำให้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ SocialMedia เกิดการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน และระยะเวลาในการวิจัยมีความจำกัด ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ในงานวิจัยน้อย เป็นผลให้การวิเคราะห์ค่าที่ได้ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว้ท์กับคลินิกศัลยกรรมสัตว์ ในเขตจังหวัดนครปฐม

บรรณานุกรม

- เกทเซาและคณะ. (2517). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. เข้าถึงได้จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm, 1 มิถุนายน 2560
- จุฑามาศ รักชุม (2548). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ และโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำแพงแสน”. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, จันทบุรี.
- ตามพวรรณ คุณคำ, เบญจมาศ เป็นบุญ. (2555). *ความรู้สึกรักดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. หน่วยวิเคราะห์แผนงานงบประมาณและวิจัยสถาบัน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, ปทุมธานี
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาวิทยาศาสตร์การ บริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม
- นันทัชพร สุวรรณสุขโรจน์. (2551). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิก นอกเวลาราชการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. การศึกษา อีสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาศาสตร์ความงามและสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บุญฤทธิ์ หวังดี. (2558). *ความคาดหวังคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้ บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร*. การค้าควาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พาที ศรีสวัสดิ. 2551. *ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้า แบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พิชยา ศรเลิศล้ำวานิช และสุธรรม ปิ่นเจริญ. (2555). *การจัดการเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลสงขลา นครินทร์*. สงขลานครินทร์เวชสาร. 277-285.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินทอง โอบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ภนิดา ลีลาพัฒนสุข. (2557). *กลยุทธ์การตลาดคลินิกรักษาสัตว์*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีนันท์ นิงสานันท์(2548). “ *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน*”.นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ*. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์. (2555). *การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ: กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคินสาขากทมมหานครและปริมณฑล*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- สนธยา เชื้อนเพชร (2551). “ *พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, บัณฑิตวิทยาลัย.
- สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันทนา เจียมเจตจรูญ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา*.ภาคินพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุขโขวิทยศักดิ์พันธุ์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ในเขต บางกอกน้อย*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้จัดการยุคใหม่, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- วรัทยา พวงจิตต์. 2552. สักรวจร้านอาบน้ำ แต่งขนสุนัข ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. 15 มีนาคม 2560.
- วรากร เกสัชชา (2548)ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เลี้ยง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วัลภา กลิ่นคล้ายกัน. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.



ภาคผนวก



ภาคผนวก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำกรวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการวิจัย

โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของโรงพยาบาล

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี
- 25 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง

4. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี
- กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท ขึ้นไป

5. อาชีพ

- นิสิต/นักศึกษา
- รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 15,001 - 30,000 บาท
- 30,001 - 50,000 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการ

- | | | |
|-------|-------|----------|
| สุนัข | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| แมว | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| อื่นๆ | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |

8. จำนวนสัตว์เลี้ยงทั้งหมดของท่าน

- 1 ตัว
- 2 - 4 ตัว
- 5 ตัว

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

1. แผนกล้าสุดที่ท่านใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม
 - การรักษา
 - การฉีควัคซีน
2. ท่านใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม
 - น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน
 - ประมาณ 1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน
 - ประมาณ 1 – 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

3. ท่านใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม กับใครมากที่สุด
- คนเดียว
 - เพื่อน
 - ครอบครัว
 - แฟน/คนรัก
4. ช่วงเวลาที่มารับบริการ
- 00.00 – 05.59 น.
 - 06.00 – 11.59 น.
 - 12.00 – 17.59 น.
 - 18.00 – 23.59 น.
5. สาเหตุหลักที่ท่านเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม
- | | | |
|--|-------|----------|
| การเดินทางสะดวก เช่น ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ความรู้ ความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์ | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| บริการที่ดี มีความสะดวกและรวดเร็ว | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ในการรักษา | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
6. โดยส่วนใหญ่ท่านเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม
- รถยนต์ส่วนตัว
 - รถโดยสารสาธารณะ
 - อื่นๆ
7. ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์มาใช้บริการเป็นเงินเท่าไร ต่อการรักษา 1 ครั้ง
- ต่ำกว่า 500 บาท
 - 501 – 1,000 บาท
 - 1,001 – 1,500 บาท
 - 1,501 – 2,000 บาท
 - มากกว่า 2,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยมีเกณฑ์การประเมินในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ไปถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| | | | |
|------------------|---|---------|----------------------|
| ระดับความคิดเห็น | 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ระดับความคิดเห็น | 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับความคิดเห็น | 3 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น | 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น | 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ท่านคาดหวังต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | | | | | |
| - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| มุมมองของท่านที่มีต่อคุณภาพของการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะอาดของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท | | | | | |
| - ระยะเวลาในการให้บริการ | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| คุณค่าของบริการที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| - ความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| - ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| ภาพลักษณ์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - มีความเชื่อถือได้ | | | | | |
| - พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| - โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆด้าน | | | | | |
| - การให้บริการของโรงพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | | | | | |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการบริการ โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| ท่านเคยประสบปัญหาที่ไม่พอใจกับการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนรู้จัก | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยัง สื่อสังคมออนไลน์ | | | | | |
| ท่านมีความจงรักภักดีในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก | | | | | |
| - ในครั้งต่อไป ท่านจะเลือกใช้บริการ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท ในเขตจังหวัดนครปฐม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการวิจัย

โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของคลินิก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการบริการของคลินิก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการบริการของคลินิก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี
- 25 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง

4. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี
- กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท ขึ้นไป

5. อาชีพ

- นิสิต/นักศึกษา
- รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 15,001 - 30,000 บาท
- 30,001 - 50,000 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการ

- | | | |
|-------|-------|----------|
| สุนัข | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| แมว | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| อื่นๆ | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |

8. จำนวนสัตว์เลี้ยงทั้งหมดของท่าน

- 1 ตัว
- 2 - 4 ตัว
- 5 ตัว

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

1. แผนกล่าสุดที่ท่านใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมสัตว ในเขตจังหวัดนครปฐม
 - การรักษา
 - การฉีดยา
2. ท่านใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมสัตว ในเขตจังหวัดนครปฐม
 - น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน
 - ประมาณ 1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน
 - ประมาณ 1 - 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

3. ท่านใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม กับใครมากที่สุด
- คนเดียว
 - เพื่อน
 - ครอบครัว
 - แฟน/คนรัก
4. ช่วงเวลาที่มารับบริการ
- 00.00 – 05.59 น.
 - 06.00 – 11.59 น.
 - 12.00 – 17.59 น.
 - 18.00 – 23.59 น.
5. สาเหตุหลักที่ท่านเลือกใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม
- | | | |
|--|-------|----------|
| การเดินทางสะดวก เช่น ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ความรู้ ความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์ | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| บริการที่ดี มีความสะดวกและรวดเร็ว | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
| ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ในการรักษา | ○ ใช่ | ○ ไม่ใช่ |
6. โดยส่วนใหญ่ท่านเดินทางไปคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม
- รถยนต์ส่วนตัว
 - รถโดยสารสาธารณะ
 - อื่นๆ
7. ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์มาใช้บริการเป็นเงินเท่าไร ต่อการรักษา 1 ครั้ง
- ต่ำกว่า 500 บาท
 - 501 – 1,000 บาท
 - 1,001 – 1,500 บาท
 - 1,501 – 2,000 บาท
 - มากกว่า 2,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยมีเกณฑ์การประเมินในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ไปถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| | | | |
|------------------|---|---------|----------------------|
| ระดับความคิดเห็น | 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ระดับความคิดเห็น | 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับความคิดเห็น | 3 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น | 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น | 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ท่านคาดหวังต่อการใช้บริการของคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | | | | | |
| - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| มุมมองของท่านที่มีต่อคุณภาพของการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะอาดของคลินิกศัลยกรรม | | | | | |
| - ระยะเวลาในการให้บริการ | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| คุณค่าของบริการที่ท่านได้รับจากคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - คุณภาพบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| - ความรวดเร็วของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| - ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป | | | | | |
| ภาพลักษณ์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - มีความเชื่อถือได้ | | | | | |
| - พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| - คลินิกให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน | | | | | |
| - การให้บริการของคลินิกเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | | | | | |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการบริการ คลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ราคาของการรักษามีความเหมาะสม | | | | | |
| - ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| - มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน | | | | | |
| - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| ท่านเคยประสบปัญหาที่ไม่พอใจกับการใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการให้บริการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยังคนรู้จัก | | | | | |
| - ท่านจะบอกปัญหาจากการใช้บริการไปยัง สื่อสังคมออนไลน์ | | | | | |
| ท่านมีความจงรักภักดีในการใช้บริการคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม | | | | | |
| - ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก | | | | | |
| - ในครั้งต่อไป ท่านจะเลือกใช้บริการ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการของคลินิกศัลยกรรมกระดูก ในเขตจังหวัดนครปฐม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|---------------------|--|
| ชื่อ - สกุล | นางสาวศุภาภรณ์ ศิริรัตน์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 24 สิงหาคม 2533 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดน่าน |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 91/106 ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม |
| สถานที่ทำงาน | สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม |
| ประวัติการศึกษา | ปริญญาตรี สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย วิทยาลัยทองสุข |
| ประสบการณ์ทำงาน | นักวิชาการพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม |
| พ.ศ. 2557 - 2558 | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม |
| พ.ศ.2558 - ปัจจุบัน | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม |

