

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ
สาขาศรีนครินทร์

QUALITY OF SERVICES THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF
THONGLOR PET HOSPITAL, SRINAKARIN BRANCH

มาริสา กลิ่นหอม

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Marisa Klinhom

Email: marisa.klinhom31@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ผลการวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ มีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.416) และ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.528) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.612 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ ร้อยละ 61.20 เมื่อพิจารณา

ด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจ และการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ

Abstract

Subject research quality of services that affect satisfaction of customers of the Thonglor pet Hospital, Srinakarin branch, aimed to study quality of services that affects satisfaction of customers of the Thonglorpet Hospital, Srinakarin branch. The samples of the study were 355 customers of the Thonglor pet Hospital, Srinakarin branch selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female, aged between 31-40 years old, monthly income more than 50,000 baht. Most of them completed bachelor's degrees and they worked in a private company or employment. It was also found that service quality opinion ($\bar{X} = 4.24$, S.D = 0.416) level overall, it was at the highest level and the and respectively ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.528)

The hypothesis testing results showed that quality of services that affects satisfaction of customers of the Thonglor pet Hospital, Srinakarin branch with a statistical significance level 0.05. The coefficient of forecast (R²) showed at 0.612 indicated that the independent variable, i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of the Thonglor pet Hospital, Srinakarin branch at 61.20 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that there were 3 aspects, namely understanding and getting to know the service recipient, response to service recipient and tangibility affected satisfaction of customers of the Thonglor pet Hospital, Srinakarin branch.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Thonglor pet Hospital

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันนี้กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย ครอบครัวมีขนาดเล็กลง จำนวนคนโสดเพิ่มมากขึ้น และมีวิทยาการทางการแพทย์ที่ทันสมัยมากขึ้น หลายคนจึงนิยมเลี้ยงสัตว์เพื่อมาเติมเต็มช่องว่าง จากแต่ก่อนที่

นิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงแบบ Pet Lover ในปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นเลี้ยงแบบ Pet Parent บ่อยครั้งที่เห็นคนเข็นรถพาสุนัขและแมวไปเดินในห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ หรือการพาไปทานอาหารตามคาเฟ่สัตว์เลี้ยงจนเป็นภาพที่ชินตา ยิ่งไปกว่านั้นยังมีงานวิจัยระบุว่า การมีสัตว์เลี้ยงช่วยทำให้สภาพจิตใจดีขึ้น สัตว์เลี้ยงจึงถูกเปลี่ยนสถานะเป็นผู้ร่วมอาศัยที่เข้ามามีบทบาทและกลายเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวที่มนุษย์ให้ความสำคัญใส่ใจในทุกรายละเอียด ทั้งสุขภาพอนามัย ชีวิตความเป็นอยู่รวมถึงจิตใจของสัตว์เลี้ยง บรรดาสุนัขและแมวจึงถูกยกระดับให้คล้ายกับมนุษย์มากขึ้นด้วยผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆที่แทบไม่ต่างจากการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีทั้งอาหารเสริม อาบน้ำ สบยา แต่งขน ฯลฯ แม้กระทั่งวาระสุดท้ายที่ต้องเสียชีวิตจากกันไป ก็มีการทำพิธีการฌาปนกิจศพ นับเป็นภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นที่มาจากความเต็มใจตามกำลังทรัพย์ที่เจ้าของสัตว์เลี้ยงจะดูแล

การที่สัตว์เลี้ยงเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น ถือเป็นโอกาสสำคัญของธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงที่จะตอบสนองต่อแนวโน้มนี้ ทั้งในด้านสินค้าและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจดูแลสัตว์เลี้ยง แต่อย่างไรก็ตามในอนาคตอาจมีผู้ประกอบการรายใหม่ๆเข้ามาในธุรกิจมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการต้องอาศัยการให้ความสำคัญและใส่ใจกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างฐานลูกค้าของตัวเอง เนื่องจากผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ต้องการความไว้วางใจ ความสะอาด ความปลอดภัยให้แก่สัตว์เลี้ยง ให้ได้รับการดูแลเปรียบได้กับสมาชิกของครอบครัว ด้วยการเลือกสิ่งที่มีคุณภาพให้กับสัตว์เลี้ยงส่งผลให้กลุ่มธุรกิจสัตว์เลี้ยงยังคงเติบโตต่อเนื่อง ภาพรวมตลาดธุรกิจสัตว์เลี้ยงในปี 2563 ยังคงทรงตัวได้ดี ส่วนกระแสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มอาหารสัตว์เลี้ยงแบบพรีเมียม ทั้งนี้มูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงในปี 2562 มีมูลค่าการเติบโตที่ 35,453 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ประมาณ 10% (ไทยรัฐออนไลน์, 2563)

โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อเป็นธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการให้บริการดูแลสัตว์เลี้ยงซึ่งมีจำนวนถึง 14 สาขา โดยโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ (Thonglor Pet Hospital) เปิดให้บริการลูกค้ามาตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2537 เป็นโรงพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงรายแรก ด้วยความตั้งใจที่พร้อมจะให้การบริการรักษาสัตว์ที่สมบูรณ์แบบทั้งมาตรฐานการรักษาและการให้บริการเทียบเท่าระดับสากล พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทั้งสัตวแพทย์เพื่อการรักษาขั้นสูง และหน่วยบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจและประทับใจของลูกค้า รวมถึงส่วนสนับสนุนด้านอื่นๆ เช่นเครื่องมือทางการแพทย์ ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ให้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง บริการรับฝากเลี้ยง บริการอาบน้ำตัดขน ไอโซนสปา ออนเซน บริการแท็กซี่รับส่งสัตว์เลี้ยง บริการสินค้าสัตว์เลี้ยง บริการสระว่ายน้ำสุนัข บริการฌาปนกิจสัตว์เลี้ยง ประกอบกับเนื่องจากในปัจจุบันจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในประเทศไทยเติบโตขึ้น ซึ่งแต่ละโรงพยาบาลสัตว์ได้สรรหาเทคนิคต่างๆเพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อสาขาศรีนครินทร์ตระหนักว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทางด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อความมั่นคงขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ เพื่อต้องการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และนำผลวิจัยมาเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความภักดีของลูกค้า สามารถรักษา

รายได้ในระยะยาว ตลอดจนสามารถสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ๆและเป็นแนวทางสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธุรกิจของโรงพยาบาลสัตว์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขา ศรีนครินทร์

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล สัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 355 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple

Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อสาขาศรีนครินทร์

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับคณะกรรมการดำเนินการโรงพยาบาลสัตว์อื่นๆที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มณีสร ชาวไชยา (2559) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นความคิดหรือความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้า ซึ่งเกิดจากการประเมินของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานของลูกค้าแต่ละบุคคล หากลูกค้าประเมินแล้วว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพดีจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจ และส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

Shelli. (1995) อ่างใน นิชาภา นัคราภิบาล, (2561) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกทางบวก หากเกิดขึ้นอาจจะเกิดระบบหมุนกลับ อาจเกิดความสุขในแง่บวกเพิ่มขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจเกิดขึ้นหากความพึงพอใจนั้นมีในทางบวกมากกว่าทางลบ

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดี มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล เป็นเรื่องละเอียดอ่อนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การประเมินความพึงพอใจโดยผู้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 25 ซอยศรีนครินทร์ 48 แขวงหนองบอน เขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหนึ่งใน 14 สาขา โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ (Thonglor Pet Hospital) เปิดให้บริการลูกค้าตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2537 เป็นโรงพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงรายแรก ด้วยความตั้งใจที่พร้อมจะให้การบริการรักษาสัตว์ที่สมบูรณ์แบบทั้งมาตรฐานการรักษาและการให้บริการเทียบเท่าระดับสากล พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทั้งสัตวแพทย์เพื่อการรักษาขั้นสูง และหน่วยบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจและประทับใจของลูกค้า รวมถึงส่วนสนับสนุนด้านอื่นๆ เช่น เครื่องมือทางการแพทย์ ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ให้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง บริการรับฝากเลี้ยง บริการอาบน้ำตัดขน ไอโซนสไป ออนเซน บริการแท็กชิรรับส่งสัตว์เลี้ยง บริการสินค้าสัตว์เลี้ยง บริการสระว่ายน้ำสุนัข บริการฉีดยาป้องกันโรคสัตว์เลี้ยง ประกอบกับเนื่องจากในปัจจุบันจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในประเทศไทยเติบโตขึ้น ซึ่งแต่ละโรงพยาบาลสัตว์ได้สรรหาเทคนิคต่างๆ เพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ตระหนักว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทางด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อความมั่นคงขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมี

ความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 355 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย จำนวน 355 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการประมวลข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยใช้สถิติ ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลของการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31– 40 ปี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.416) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.507) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.482) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.504) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.641) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.478) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.528) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ท่านจะแนะนำเพื่อนและคนในครอบครัวให้มาใช้บริการหรือไม่ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.530) อันดับรองลงมา คือ การเข้ารับบริการครั้งนี้ ท่านพึงพอใจกับการให้บริการในระดับใด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.481) อันดับสุดท้าย คือ ท่านจะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือไม่ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.575) ตามลำดับ

ตารางที่ 1

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x_1)	0.039	0.170	4.052	0.000*
2.ด้านความน่าเชื่อถือ (x_2)	0.060	0.045	0.810	0.418
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_3)	0.082	0.199	2.587	0.010*
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (x_4)	0.095	0.115	1.374	0.1700
5.ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (x_5)	0.056	0.372	6.631	0.000*
ค่าคงที่	0.174		2.022	0.044

R = 0.782, R² = 0.612, SEE = 0.285, F = 110.217, Sig. = 0.000, * = P < 0.05

ส่วนที่ 3 จากตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้งหมดมีผลต่อตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 61.20 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.612 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการสามารถอภิปรายผลได้เพิ่มเติม ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำไพ อภิสุนทรางกูร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในด้านการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนเฉลี่ยในการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการผู้ป่วย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีประเภทผู้ป่วยต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำไพ อภิสุนทรางกูร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในด้านการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนเฉลี่ยในการรับรู้

ของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการผู้ป่วย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีประเภทผู้ป่วยต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการโดยภาพรวมปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อสาขาศรีนครินทร์ มีระดับความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง รวมทั้งการสนทนาและการแสดงออกของสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงมั่นใจในการบริการ รวมทั้งโรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ใหม่และทันสมัย ตลอดจนสามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา และค่าใช้จ่าย ทำ

ให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงมันใจในการรักษาอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ทำให้ คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ คือ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรกดังนั้นโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับดีหรือดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำ
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่สอง ดังนั้น โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ ควรให้ทุกฝ่ายดูแลและตอบสนองต่อผู้รับบริการในทุกด้าน ให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และพร้อมกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสุดท้าย โดยโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ ควรต้องปรับปรุงในด้านการแสดงป้ายสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางภายในให้มีความชัดเจน เพราะกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในข้อนี้ที่น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อในสาขาอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ทำให้สามารถมีการปรับปรุงการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2. เพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิชากา นัคราภิบาล. (2561). อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มณิสร ชาวไชยา. (2559) . การหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้คุณภาพบริการ และความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง กรณีศึกษา: โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ไทยรัฐออนไลน์. (18 สิงหาคม 2563). ธุรกิจสัตว์เลี้ยงยังเติบโต เหตุคนรักหมา แมว เหมือนลูกทุ่มเงินจ่ายไม่อั้น. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/business/market/1912957>
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์. (2564). ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์. สถิติการมาใช้บริการ. สืบค้นจากฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ.
- อำไพ อภิสุนทรางกูร. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา . วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.