

การพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยใช้สุนทรียสาธก  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์สีวลี จังหวัดขอนแก่น  
SERVICE DEVELOPMENT FOR CONSUMER SATISFACTION BY USING APPRE-  
CIATIVE INQUIRY,CASE STUDY SIWALEE PET HOSPITAL KHONKAEN

ณัฐกรณ์ ชมนิรัตน์<sup>1</sup>  
สิลดา อินทรโสรธฉันท<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การนำเสนอบทความเรื่องการพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์สีวลี โดยใช้สุนทรียสาธก ทั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยดึงประสบการณ์เชิงบวกของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์สีวลีเป็นระยะเวลาทั้งหมด 3 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2559 –31 กรกฎาคม 2559 ใช้วิธีการสัมภาษณ์ดึงประสบการณ์เชิงบวกของกลุ่มลูกค้าทั้งหมด 40 คน ออกมา แล้ววิเคราะห์จุดร่วมและจุดเด่นของประสบการณ์เชิงบวก โดยมีการใช้หลักแนวคิดสัตว์สี่ที่เข้ามาร่วมวิเคราะห์นำไปสู่โครงการต่างๆ โดยมีโครงการดังนี้ 1.โครงการรักสัตว์เลี้ยงรักโลก 2.ช่วยกันรักษาความสะอาด3.ยิ้มคุณหมอสร้างความสุขใจ ซึ่งทั้งหมด 3 โครงการได้ตั้งเป้าหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการที่ 220 เคสต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังนี้ในเดือนพฤษภาคมมีลูกค้ามาใช้บริการ 331เคส ในเดือนมิถุนายนมีลูกค้ามาใช้บริการ 323เคส เดือนกรกฎาคมมีลูกค้าใหม่ 306เคส จากผลลัพธ์มีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ:** สุนทรียสาธก เคส วิเคราะห์จุดแข็งร่วมประสบการณ์เชิงบวก

### Abstract

This presentation articles the development of service for customer satisfaction at Siwalee Animal Hospital using appreciative inquiry. The method used in the interviews was bringing out positive experiences from customers of Siwalee Animal Hospital for duration of 3 months from the 1st of May 2016 to the 31st of July 2016. This method was used on 40 customers and points of agreement and distinctive points of positive experiences were analyzed. The enneagram was included in the analysis, focusing on 3 programs: 1) Love Pets, Love the World; 2) Let's Keep It Clean; and 3) The Doctor's Smile is Our Happiness. The results of these programs revealed that there were 331 Cases by customers in May, while 323 Cases by customers in June. In July, there were 306 Cases by customers visiting Siwalee Veterinary Hospital for pet treatment. These results indicate the increase of customers during the 3 respective months.

**Keyword :** Appreciative Inquiry, Case, SAOR Analysis

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000 หมู่บ้านชัยพฤกษ์เลควิว 123/5 ต.บ้านเป็ด อ.เมือง จ.ขอนแก่น +66-(0)8-2486-9286 nut.pop.man@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

โรงพยาบาลสัตว์สวีลเป็นโรงพยาบาลสัตว์ขนาดย่อม ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2557 ตั้งอยู่ข้างๆกับหมู่บ้านสวีลซึ่งเป็นชื่อเดียวกัน ภายในโรงพยาบาลมีผู้ร่วมทำงานทั้งหมด 5 คน ประกอบไปด้วยผู้จัดการ 1 คน หัวหน้าฝ่ายผู้ช่วยสัตวแพทย์ 1 คน หัวหน้าฝ่ายอาบน้ำตัดขน 1 คน สัตวแพทย์ประจำ 3 คน (รวมตัวผู้จัดการด้วย) การดำเนินงานขององค์กรนี้มีบุคลากรค่อนข้างน้อย แต่จำเป็นที่จะต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงการบอกต่อ ถึงแม้โรงพยาบาลสัตว์สวีลจะมีขนาดเล็ก แต่ก็แลกมาซึ่งจุดแข็งที่มีอยู่มากมาย เพราะฉะนั้น การนำจุดแข็งมาเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น จะนำไปซึ่งการเป็นเลิศในด้านนั้น และเป็นเอกลักษณ์ประจำองค์กรตั้งนั้นทางผู้ศึกษาจึงได้นำวิธีการของสุนทรียศาสตร์(Apreciative Inquiry: AI) ซึ่งเป็นการดึงประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์สวีล โดยการสัมภาษณ์เมื่อได้ประสบการณ์เชิงบวกซึ่งเป็นจุดแข็งแล้วนั้น จะนำไปสู่การวิเคราะห์SOAR Analysisซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง โดยมีแนวคิดของสัตว์สี่ทิศมาร่วมวิเคราะห์ นำจุดแข็งร่วมเหล่านี้ไปเข้าสู่กระบวนการ 4-D Cycleพัฒนาให้เกิดขึ้นเป็นโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย 3โครงการดังนี้ 1)โครงการรักสัตว์เลี้ยงรักโลก2)ช่วยกันรักษาความสะอาด 3) ยืมคุณหมอสรางความสุขใจ ซึ่งโครงการเหล่านี้ได้เกิดมาจากจุดแข็งร่วมที่ลูกค้าต้องการ และโครงการจะตอบสนองให้ลูกค้าทุกกลุ่มได้เกิดความประทับใจต่อโรงพยาบาลสัตว์สวีล [1]

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและค้นหาประสบการณ์ดี ๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ โดยใช้แนวคิดของสัตว์ทั้ง 4 ทิศมาใช้แบ่งประเภทของลูกค้า
2. เพื่อศึกษาและค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการในการได้รับการบริการ โดยแบ่งลักษณะนิสัยของลูกค้าออกเป็นประเภทของสัตว์ทั้ง 4 ทิศและต่อยอดสู่โครงการต่างๆ
3. เพื่อประเมินโครงการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลสัตว์สวีล ว่าเป็นไปตามเป้าหรือไม่

## วิธีดำเนินงาน

1. ศึกษาประสบการณ์เชิงบวกของกลุ่มลูกค้าโดยใช้แนวทางสุนทรียศาสตร์
  - 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงบวกแบบเจาะจงกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 40 คน ด้วยแนวทางสุนทรียศาสตร์
  - 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบจำลอง 4-D ซึ่งเป็นกระบวนการของสุนทรียศาสตร์ในการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วย 1) กระบวนการค้นหา (Discovery) 2) การวาดฝัน (Dream) 3) การออกแบบ (Design) และ 4) การดำเนินการ (Destiny) และได้มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ [2]
    - 1.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 

เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล ณ วันที่ 20 - 30 เมษายน 2559

แหล่งที่มาของข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งออกแบบคำถามสัมภาษณ์ลูกค้าโดยการตั้งคำถามปลายเปิดโดยใช้แนวทางสุนทรียศาสตร์เพื่อให้กลุ่มลูกค้าได้เล่าถึงประสบการณ์ที่ดีที่สุด และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์จุดแข็งร่วม [3]

## 2. วางแผนโครงการโดยใช้แนวทางสุนทรียศาสตร์

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้เครื่องมือ SOAR Analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในเชิงบวก ประกอบด้วย 1) จุดแข็ง (Strengths) 2) โอกาส (Opportunities) 3) กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ (Aspiration) และ 4) ผลดีที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถวัดผลออกมาเป็นรูปธรรมได้ (Result) และร่วมกับแบบจำลอง 4-D Cycle เพื่อจัดทำแผนโครงการและวิเคราะห์ผลของโครงการต่างๆ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการและวัดผลอย่างเป็นระบบ ดังนี้ [4]

### 2.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มดำเนินการ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 30 กรกฎาคม 2559

แหล่งที่มาของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตกลุ่มลูกค้า และจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และค้นคว้าแหล่งข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัยต่างๆ รวมทั้งแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เบื้องต้นมาแล้วเพื่อใช้ในการออกแบบและกำหนดโครงการต่างๆ

## ผลการวิจัย

1. กระบวนการค้นหา (Discovery)จากการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าเพื่อค้นหาจุดร่วมและจุดโดดเด่น ซึ่งนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจในเชิงบวก (SOAR Analysis)ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

### 1.1 (SOAR Analysis)

1.1.1 จุดแข็ง (Strengths)คือ ทุกคนในองค์กรพูดจาดี สุภาพและเป็นกันเอง ภายในตัวองค์กรมีความสะอาดและไม่มีการทิ้งของหรือขว้างขวาง

1.1.2 โอกาส (Opportunities)คือ ทางองค์กรรับฟังและพร้อมจะจัดทำโครงการต่างๆ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ

1.1.3 สิ่งดีๆ ที่อยากให้เกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต (Aspirations)คือ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นเมื่อมาใช้บริการ นำไปสู่การมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อ

1.1.4 ผลลัพธ์ที่เราอยากเห็น (Results)คือ ลูกค้าประทับใจในบริการส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกต่อ รวมไปถึงการที่ลูกค้าผ่อนคลาย รู้สึกเป็นกันเองเมื่อมาใช้บริการ

### 1.2 ความประทับใจร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จุดร่วม (Convergences)

1.2.1 คุณหมอมพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี และน่าเชื่อถือ

1.2.2 บุคลากรทุกคนรักสัตว์ ดูแลเอาใจใส่

1.2.3 ที่จอดรถเพียงพอ

1.3 ความประทับใจที่โดดเด่นของกลุ่มตัวอย่างที่แยกประเภทตามแนวคิดของสัตว์ 4 ทิศ (Divergences)

1.3.1 กลุ่มทิศกระต่าย คือ ให้บริการรวดเร็วทันใจ

1.3.2 กลุ่มทิศหนู คือ บุคลากรทุกคนรักสัตว์ ดูแลเอาใจใส่

1.3.3 กลุ่มทิศหมี คือ คุณหมอมพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี และน่าเชื่อถือ

1.3.4 กลุ่มทิศอินทรี คือ มี Pet Shop ให้เลือกซื้อ

1.4 ความประทับใจร่วมของกลุ่มตัวอย่างที่แยกประเภทตามแนวคิดของสัตว์ 4 ทิศ (Convergences)

1.4.1 คุณหมอมุดจาสุภาพให้คำแนะนำดี และน่าเชื่อถือ

1.4.2 บุคลากรทุกคนรักสัตว์ ดูแลเอาใจใส่

1.4.3 คุณหมอและบุคลากรมีความเป็นกันเองกับลูกค้า

1.5 สรุปผลความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่แยกประเภทตามแนวคิดของสัตว์ 4 ทิศ

1.5.1 ทิศกระต๊อง ต้องการความรวดเร็วฉับไว แต่ก็ยังอยากจะได้รับบริการหรือคำแนะนำที่ดีเช่นกัน

1.5.2 ทิศหนู ต้องการการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี และชอบการเข้าหาสังคม การเป็นมิตร

1.5.3 ทิศหมี ต้องการความน่าเชื่อถือ วาจาทันที และความเป็นระบบขององค์กร

1.5.4 ทิศอินทรี ต้องการสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ และรักในการได้สิ่งของตอบแทนหรือของแถม

กลับบ้าน

2. กระบวนการวาดฝัน (Dream) คือ การนำสิ่งที่สัมผัสกับลูกค้า ที่ต่อยอดมาจากกระบวนการค้นหา (Discovery) นำจุดร่วมที่ลูกค้ามีร่วมกัน และจุดเด่นของกลุ่มลูกค้าที่แบ่งประเภทของสัตว์ 4 ทิศ และจุดร่วมของกลุ่มลูกค้าที่แบ่งประเภทของสัตว์ 4 ทิศที่มีร่วมกัน มาวิเคราะห์เหตุผลและนิยามภาพความเป็นไปได้

3. กระบวนการออกแบบ (Design) คือ การนำกระบวนการวาดฝัน (Dream) มาทำให้เกิดเป็นโครงการ ผลจากการวิเคราะห์จุดแข็งร่วมนำไปสู่ทั้งหมด 3 โครงการดังนี้

3.1 โครงการรักสัตว์เลี้ยงรักโลก เป็นโครงการที่จะให้ความรู้ด้านต่างๆในการเลี้ยงสัตว์ชนิดนั้นๆที่ลูกค้ากำลังเลี้ยง เพื่อนำไปสู่การดูแลสัตว์เลี้ยงที่ถูกวิธี และสัตว์เลี้ยงไม่ไปทำร้ายใคร โดยตั้งเป้าหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 220 เคสต่อเดือนขึ้นไป และจะเน้นการสร้างความปลอดภัยที่กลุ่มลูกค้าทศหมีและทศอินทรี เพราะทศหมีมีจุดเด่นที่กระบวนการต่างๆ ต้องถูกวิธีและตามขั้นตอน และทศอินทรีมีจุดเด่นที่การขอศึกษาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

3.2 โครงการรักษาสะอาด เป็นโครงการที่สร้างความสุขและความประทับใจภายในองค์กรและภายนอกองค์กรไปพร้อมกัน โดยมีการทำความเข้าใจว่าความสะอาดนั้นสำคัญมากแค่ไหนต่อโรงพยาบาล ไม่เพียงแต่บุคลากรภายในโรงพยาบาล ลูกค้าที่มาใช้บริการก็ควรรักษาความสะอาด เพื่อนำไปสู่สิ่งที่เรารักก็คือสุขภาพของตัวเองและสัตว์เลี้ยง โดยตั้งเป้าหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 220 เคสต่อเดือนขึ้นไป และจะเน้นการสร้างความปลอดภัยให้กับกลุ่มลูกค้าทศกระต๊องและทศหนู เพราะทศกระต๊องมีจุดเด่นที่ความรวดเร็วและเป็นระเบียบ ใจสบายตาและไม่เรื่องมาก และทศหนูมีจุดเด่นที่ความสงบ เรียบง่าย และมีมุมสบายๆให้นั่งชมสิ่งต่างๆ

3.3 โครงการยิ้มคุณหมอสร้างความสุขใจ เป็นโครงการที่เป็นจุดโดดเด่นหลักของโรงพยาบาลที่นี่คือทุกคนภายในองค์กรพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มเก่ง นำมาสู่โครงการนี้ซึ่งลูกค้าสร้างถ่ายรูปเช็คอินทางเฟซบุ๊กกับคุณหมอสุดหล่อ และจะได้อาหารสุนัขหรืออาหารแมวเป็นของตอบแทน นำไปสู่การบอกต่อของกลุ่มลูกค้า โดยตั้งเป้าหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 220 เคสต่อเดือนขึ้นไป และจะเน้นการสร้างความปลอดภัยให้กับกลุ่มลูกค้าทศหนูโดยเฉพาะ เพราะทศหนูเป็นทศที่มีนิสัยถ้าได้ขออะไรแล้ว จะเกิดการบอกต่อ ทศหนูมีจุดเด่นตรงที่ชอบถ่ายรูป ชอบพบปะผู้คน และรักในการบอกต่อสิ่งดีๆให้กับคนรอบตัวได้ทราบ

4. การดำเนินการ (Destiny) เป็นขั้นที่ต้องลงมือทำตามที่ได้ออกแบบไว้โดยมีการตั้งเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในอนาคต โดยมีผลดำเนินการดังนี้

4.1 โครงการรักสัตว์เลี้ยงรักโลก ผลการศึกษาในระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2559 - 30 กรกฎาคม 2559 พบว่ามีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 331 เคส 323 เคส 306 เคส ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 220 เคสต่อเดือน ได้ผลลัพธ์คือลูกค้ามาใช้บริการสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้ แสดงถึงความประทับใจที่ลูกค้ามีต่อองค์กร

4.2 โครงการรักษาสภาพความสะอาด ผลการศึกษาในระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2559 - 30 กรกฎาคม 2559 พบว่ามีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 331 เคส 323 เคส 306 เคส ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 220 เคสต่อเดือน ได้ผลลัพธ์คือลูกค้ามาใช้บริการสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้แสดงถึงความประทับใจที่ลูกค้ามีต่อองค์กร

4.3 โครงการยิ้มคุณหมอสสร้างความสุขใจ ผลการศึกษาในระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2559 - 30 กรกฎาคม 2559 พบ มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 331 เคส 323 เคส 306 เคส ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 220 เคสต่อเดือน ได้ผลลัพธ์คือลูกค้ามาใช้บริการสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้แสดงถึงความประทับใจที่ลูกค้ามีต่อองค์กร

### สรุปและอภิปรายผล

#### 1. สรุปผลการวิเคราะห์โครงการรักสัตว์เลี้ยงรักโลก

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่เลี้ยงสัตว์ชนิดต่างๆ ได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น และมีรอยยิ้มเดินกลับบ้านกันไป เพราะสิ่งที่พวกเขาต้องการก็คือคำแนะนำที่ดีและเข้าใจง่ายจากคุณหมอ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไปเกิดผลให้พวกเขาเลี้ยงสัตว์ได้ถูกวิธี และสัตว์ก็ไม่ดูร้าย ผลสุดท้ายก็เกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และกลับมาใช้บริการซ้ำ

#### 2. สรุปผลการวิเคราะห์โครงการรักษาสภาพความสะอาด

จากผลการศึกษาพบว่า ทั้งตัวลูกค้าเองและบุคลากร ให้ความสนใจเรื่องความสะอาดเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว เพราะความสกปรกและมีกลิ่นเป็นสิ่งที่นำมาสู่เชื้อโรค ดังนั้นโครงการนี้สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าเองและบุคลากร ซึ่งบุคลากรก็ทำตัวเป็นกันเองกับลูกค้าอยู่แล้ว ทำให้โครงการนี้นำไปสู่การสายสัมพันธ์ที่ดีต่อคนในองค์กรและลูกค้า นำไปสู่ความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อองค์กร[5]

#### 3. สรุปผลการวิเคราะห์โครงการยิ้มคุณหมอสสร้างความสุขใจ

จากผลการศึกษาพบว่า จากการสังเกต ลูกค้าเพศหญิงส่วนใหญ่จะประทับใจในโครงการนี้ เพราะคุณหมอเป็นคุณหมอผู้ชายทั้งหมด และหน้าตาดีว่าดี และมีรอยยิ้มที่เป็นกันเอง ทำให้ลูกค้าได้ถ่ายรูปกับรอยยิ้มของคุณหมอ และรับไปซึ่งของสมนาคุณ นำไปสู่การบอกต่อ หรือเช็คอินผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ก็เกิดการบอกต่อเช่นกัน

#### 4. อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ได้นำมาซึ่งการใช้งานของแนวคิดสัตว์ 4 ทิศ ซึ่งทำให้เห็นว่าการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นตามลักษณะนิสัยแล้วนั้น ทำให้เห็นจุดเด่นสำคัญได้อย่างชัดเจน และการลงมือจัดทำโครงการนั้น ก็จะตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าทุกๆกลุ่มด้วยเช่นกัน [6]

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิดสุนทรียศาสตร์ไปประยุกต์ได้ในทุกการปฏิบัติงาน เพราะเป็นแนวคิดที่สร้างสรรค์ ทำให้มีทัศนคติในเชิงบวก อีกทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิด หรือทฤษฎีอื่นๆ ได้อีกด้วย
2. จะมีจุดเด่นบางจุดที่ทางผู้ศึกษาได้สนใจ แต่ไม่ได้ลงมือทำ คือการที่ทางโรงพยาบาลได้นำสัตว์เลี้ยง

ที่เลี้ยงไว้มาเลี้ยงที่ตัวโรงพยาบาลในเวลาทำงานทำให้ลูกหลายกลุ่มมีความประทับใจในจุดนี้ คือ สัตว์เลี้ยงน่ารักวิ่งมาเล่นด้วยในขณะที่รอรับการให้บริการ

3. จากการสังเกตลูกค้าทุกๆ กลุ่มจะมีความต้องการแบบเดียวกันอยู่ไม่ก็อย่าง ดังนั้น สิ่งเหล่านั้นควรเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ที่ทางองค์กรควรจะต้องใส่ใจ

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยคำแนะนำที่ ดีเลิศจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สิลดา อินทรโสธรรัตน์ ผู้ซึ่งคอยให้คำแนะนำ และได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อการอธิบาย และให้แนวทางไขข้อสงสัย ส่งผลให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณพระคุณ นสพ.กิตติกานต์ มุขสมบัติ ที่ให้อนุญาตใช้พื้นที่โรงพยาบาลเพื่อศึกษารั้วนี้ และ นสพ. วิชาญ โทมัส เพื่อนสนิทที่คอยให้ความช่วยเหลือเสมอมา

ขอขอบพระคุณคุณบิดา มารดา ที่คอยส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษาให้ข้าพเจ้าได้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA Young Executive รุ่นที่ 16 ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลืออันดีเสมอมา

### เอกสารอ้างอิง

- [1] นิพัทธ์ชัยวรมุขกุล. (2556). **เรียนรู้กระบวนการ AI ด้วย 4D Model**. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.hrdproclub.com/13717368>
- [2] นิตติธรรม รอดรังคสี. (2557). **การสร้างความประทับใจให้กับธุรกิจร้านค้าแพ โดยใช้นวัตกรรมสารสนเทศ กรณีศึกษาร้าน กิน-คัพ**. รายงานการศึกษานิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] ภิญโญ รัตนาพันธ์. (2553). **Appreciative Inquiry**. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://sites.google.com/a/kku.ac.th/thailand-appreciative-inquiry-network/BLOG>
- [4] มณีบุษ แบนกลาง. (2557). **การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้นวัตกรรมสารสนเทศ กรณีศึกษา ร้านมะลิสปา กรุงเทพมหานคร**. รายงานการศึกษานิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [5] วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). **Dialogue คิดลงใจ...ไหลเป็นปัญญา**. กรุงเทพฯ: บริษัทอริยชนจำกัด.
- [6] อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR vs. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>