

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าของสุนัขซึ่งได้นำสุนัขเข้าใช้บริการ ณ สถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งเป็นที่รู้จักและเปิดบริการอย่างเป็นทางการในเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสุนัขที่เลี้ยง และข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ใช้บริการในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 68.2 มีอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 39.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.2 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวค้าขาย ร้อยละ 38.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่พันธุ์สุนัขที่เลี้ยงในปัจจุบันที่เป็นพันธุ์แท้ คือ โกลเดนรีทรีฟเวอร์ ร้อยละ 10.2 และสายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยงในปัจจุบันที่เป็นพันธุ์ผสมคือ ปักกิ่งผสมพุดเดิ้ล ไทยพื้นเมืองผสม เท่ากัน ร้อยละ 3.75 ส่วนใหญ่จำนวนสุนัขที่เลี้ยงทั้งหมด คือ 1 ตัว ร้อยละ 39.8 วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขคือ เพื่อเป็นเพื่อน ร้อยละ 87 ส่วนใหญ่ประเภทของบ้านคือ บ้านเดี่ยว ร้อยละ 81.7 จำนวนคนในบ้าน 4 คน ร้อยละ 27.8 และส่วนใหญ่ที่บ้านไม่มีเด็กรับใช้/แม่บ้าน/คนสวน ร้อยละ 68.5 กรณีที่มีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางหรือไม่มีผู้อาศัยอยู่ที่บ้านเพื่อดูแลสุนัขที่เลี้ยงไว้ เป็นระยะเวลามากกว่า 2 วันจะนำสุนัขไปฝากยังร้านรับฝากเลี้ยง โรงพยาบาลสัตว์ หรือสถานที่ที่มีบริการรับฝากเลี้ยง ร้อยละ 45.0 สถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการนั้นส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ที่พำนักอาศัยอยู่ ร้อยละ 94.8 เจ้าของสุนัขรู้จักสถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขได้โดยที่เคยใช้บริการมาก่อน ร้อยละ 51.3 และจำนวนวันเฉลี่ยที่นำสุนัขมาฝากเลี้ยง 2-3 วัน ร้อยละ 55.0 ลักษณะการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขคือ ฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว ร้อยละ 58.0 และก่อนตัดสินใจเลือกใช้

สถานบริการรับฝากสุนัขจะสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานที่รับฝากสุนัข ร้อยละ 64.3 ส่วนใหญ่ค่าบริการโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข คือ น้อยกว่า 200 บาทต่อวัน ร้อยละ 58.0 สำหรับราคาที่คิดว่ามีความเหมาะสมกับการฝากเลี้ยงต่อวันรวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างเบ็ดเสร็จคือ 200 บาท ร้อยละ 44.3 สำหรับบริการเพิ่มเติมที่ยินดีจ่ายในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขคือ ค่าบริการอื่นๆ เช่น อาบน้ำ ตัดขน การตรวจสอบสุขภาพโดยสัตวแพทย์ การฝึกสุนัข ร้อยละ 83.0 และลักษณะของห้องพักในสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขคือ กรงโปร่ง ขนาดพอดีตัวสามารถเดินในกรงได้ มีสุนัขหลายตัวพักอยู่ในบริเวณเดียวกัน ร้อยละ 50.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือสถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้การดูแลตลอด 24 ชั่วโมง มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การรักษาความสะอาด แยกเลี้ยงหรือกักกันสัตว์ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และคุณภาพของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา

ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ความสะดวกในการเดินทาง เช่น การจราจรไม่ติดขัด ทางเข้า-ออก สะดวก ขนาดของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของที่จอดรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการ ต่างๆเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา มารยาทของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรักและเอ็นดูสัตว์ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาดและไม่มียุงเห็บหมัดของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยก่อกองวงจรปิด มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาอุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด ทันสมัย ใหม่ เช่น กรง ที่นอน ถาดอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความเหมาะสมของบรรยากาศภายใน เช่น มีแสงสว่างและการระบายอากาศอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน มีการให้บริการที่รวดเร็วทุกขั้นตอน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และกระบวนการในการจัดทำบัตรประจำตัวสุนัขมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 53 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน	ด้านราคา	4.60 (มากที่สุด)	1
มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน	ด้านราคา	4.50 (มากที่สุด)	2
มีความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	ด้านราคา	4.41 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด	ด้านบุคลากร	4.41 (มาก)	3
มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.39 (มาก)	5
มารยาทของผู้ให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรักและเอ็นดูสัตว์	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตัวแพทย์มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
มีรีรูบอบขอขีด	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
ความสะอาดและไม่มึกลิ่นเหม็นของสถานที่ให้บริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยก่ล้องวงจรปิด	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง	ด้านสถานที่	4.31 (มาก)	6
มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตัวแพทย์ให้การดูแลตลอด 24 ชั่วโมง	ด้านผลิตภัณฑ์	4.30 (มาก)	7
มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การรักษาความสะอาด แยกเลี้ยงหรือกักกันสัตว์ป่วย	ด้านผลิตภัณฑ์	4.30 (มาก)	7
คุณภาพของการบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.29 (มาก)	8
ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.29 (มาก)	8
มีการให้บริการที่รวดเร็วทุกขั้นตอน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.29 (มาก)	8
อุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด ทันสมัย ใหม่ เช่น กรง ที่นอน ถาดอาหาร	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.22 (มาก)	9
มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตัวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ	ด้านบุคลากร	4.20 (มาก)	10
ใกล้บ้าน	ด้านสถานที่	4.20 (มาก)	10
เปิดให้บริการพิเศษเพิ่มเติมในช่วงวันหยุดยาว/ช่วงเทศกาล	ด้านผลิตภัณฑ์	4.18 (มาก)	11

ตารางที่ 53(ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ความเหมาะสมของบรรยากาศภายใน เช่น มีแสงสว่าง และการระบายอากาศอย่างเพียงพอ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.12 (มาก)	12
มีบริการให้คำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	ด้านผลิตภัณฑ์	4.12 (มาก)	12
มีพื้นที่ภายนอกอาคารที่มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ สนามหญ้าสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนอย่างเพียงพอและปลอดภัย	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.11 (มาก)	13
ความสะดวกในการเดินทาง เช่น การจราจรไม่ติดขัด ทางเข้า-ออกสะดวก	ด้านสถานที่	4.10 (มาก)	14
ขนาดของสถานที่ให้บริการ	ด้านสถานที่	4.10 (มาก)	14
ความเพียงพอของที่จอดรถ	ด้านสถานที่	4.10 (มาก)	14
มีบัตรประจำตัวของสัตว์เลี้ยง	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.10 (มาก)	14
การมีบริการในการนัดหรือจองเวลาล่วงหน้าในการเข้ารับบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.09 (มาก)	15
กระบวนการในการจัดทำบัตรประจำตัวสุนัขมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.09 (มาก)	15
มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของสุนัขในการรับ-ส่งสุนัข	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08 (มาก)	16
มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆ เป็นพิเศษ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.99 (มาก)	17
มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.98 (มาก)	18
สามารถติดต่อกับทางสถานบริการรับฝากสุนัขได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น	ด้านสถานที่	3.98 (มาก)	18

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ความสวยงามของสถานบริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.97 (มาก)	19
ห้องที่พักอาศัยมีเครื่องปรับอากาศ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.91 (มาก)	20
มีบริการรถรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง	ด้านผลิตภัณฑ์	3.90 (มาก)	22
ใกล้ที่ทำงาน	ด้านสถานที่	3.88 (มาก)	23
ชื่อเสียงของบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านบุคลากร	3.88 (มาก)	23
มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น บริการอาบน้ำ-ตัดขน การฝึกสุนัข บริการตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์	ด้านผลิตภัณฑ์	3.82 (มาก)	24
การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80 (มาก)	25
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	26
มีหลายสาขาให้บริการ	ด้านสถานที่	3.79 (มาก)	26
มีส่วนลดพิเศษให้แก่เจ้าของสัตว์ที่แนะนำเจ้าของสัตว์ท่านอื่นมาใช้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.78 (มาก)	27
มีเว็บไซต์ของสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดครบถ้วน	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.59 (มาก)	28

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานบริการรับฝากสุนัข ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการให้บริการต่างๆเป็นพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสั้วแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด ความสะอาดและไม่มีกลิ่นเหม็นของสถานที่ให้บริการเจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยก่อดังจริงปิด เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยก่อดังจริงปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยก่อดังจริงปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณภาพของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การรักษาความสะอาด แยกเตียงหรือกักกันสัตว์ป่วย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณภาพของการบริการ สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ เท่ากัน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใกล้เคียงบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเป็นพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มารยาทของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรักและเอ็นดูสัตว์ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชื่อเสียงของบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มารยาทของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรัก

และเอ็นดูสัตว์ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด เท่ากัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบัตรประจำตัวของสัตว์เลี้ยง มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกึ่งวงจรรปิด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกึ่งวงจรรปิด มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกึ่งวงจรรปิด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสวยงามของสถานบริการ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกึ่งวงจรรปิด มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกึ่งวงจรรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณภาพของการบริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใกล้เคียงบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใกล้เคียงบ้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเป็นพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเป็นพิเศษ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน มีรั้วรอบขอบชิด เท่านั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันของสถานที่

ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกล้องวงจรปิด
เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัย
ย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและไม่มีการกีดกันเหม็นของสถานที่
ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกล้องวงจรปิด
เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือ
เท่ากับ 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
คือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและ
รายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มี
กระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับ
เจ้าของสุนัข เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัย
ย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็น
ระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน
มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้อง
วงจรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัย
ย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็น
ระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน
มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้อง
วงจรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เท่ากัน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการรับฝาก
เลี้ยงสุนัขในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถอภิปรายตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย
โดยรวมในระดับมากที่สุดด้านราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551)
ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษา
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดด้านแรก

คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณิ สุริยะ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาบน้ำ ตัดแต่งขนสุนัข ของเจ้าของสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ ต่างกัน ซึ่งการศึกษานี้เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการฝาก หลายวัน จึงทำให้ต้องคำนึงถึงด้านราคาในการใช้บริการมากกว่า ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยง สุนัขจึงควรให้ความสำคัญในด้านราคาค่าบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีความสะอาด และระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีบริการฝากเลี้ยง ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยง สุนัขจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สถานบริการได้รับการรับรอง คุณภาพจากหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มี การกำหนดราคาที่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือค่าบริการ ค่า รักษาพยาบาล ค่ายา อุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ และไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ทั้งนี้ผล การศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากการใช้บริการที่ต่างกันซึ่งการศึกษานี้เป็นกลุ่มที่ใช้บริการ รับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการฝากหลายวัน จึงต้องให้ความสำคัญกับการกำหนด ราคาที่ชัดเจนในการใช้บริการมากกว่าค่าบริการรักษาพยาบาล และการคิดค่าบริการเหมาะสมกับ คุณภาพบริการ ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับ แรกคือ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และจับถ่ายเป็นที่ เป็นทาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการ

ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือเวลาเปิด-ปิดร้านเหมาะสม ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากความต้องการที่ต่างกัน โดยการศึกษาี้ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างคือการนำสุนัขไปฝากเลี้ยงจึงทำให้ต้องการให้มีพื้นที่บริเวณสำหรับให้สุนัขได้วิ่งเล่นหรือได้ขยับถ่ายเป็นที่ที่เป็นทางมากกว่าในเรื่องของทีมงานที่ให้บริการ และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในปรับปรุงต่อไป

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเป็นพิเศษ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีการส่งจดหมาย หรือโทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัขเมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการทั่วถึง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณิ สุริยะ (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือการจัดสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับความรู้ด้านการดูแลสัตว์เลี้ยง ร่วมมือกับสถาบันสอนอาบน้ำ แต่งขนสุนัข ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากลักษณะในการใช้บริการที่ต่างกัน เนื่องจากกรณีการฝากเลี้ยงจะเป็นความประสงค์ของเจ้าของสุนัขที่จะนำสุนัขเข้าใช้บริการ โดยไม่อาจกำหนดเวลาล่วงหน้าให้ลูกค้ามาใช้บริการได้ ไม่เหมือนกับการนัดตรวจสุขภาพ หรือนัดหมายเพื่อฉีดวัคซีนป้องกันโรค ฯลฯ ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากความต้องการกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน โดยการศึกษาี้กลุ่มตัวอย่างต้องการเจ้าหน้าที่และสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดีสะอาด มากกว่าการมีสัตวแพทย์ที่รักสัตว์หรือจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาดและไม่มียุงเห็บหมัดของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยไม่ต้องวางกรงปิด มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆ

อย่างเป็นทางการเป็นส่วน มีรั้วรอบขอบชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุนัข และอุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดี กลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีห้องพักระหว่างรอรับบริการ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากรูปแบบการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ซึ่งการศึกษานี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการหลายวัน เจ้าของสัตว์ไม่จำเป็นต้องรอรับบริการ จึงต้องการเรื่องความสะดวกและไม่มีการกีดกันของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกึ่งอัตโนมัติ มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆ อย่างเป็นทางการเป็นส่วน มีรั้วรอบขอบชิดมากกว่าการมีห้องพักระหว่างรอรับบริการ ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณิ สุริยะ (2553) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือการ โทรศัพท์แจ้ง เมื่อกระบวนการเสร็จสิ้น ดังนั้นสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการรายงานพฤติกรรมหรือโทรแจ้งให้กับเจ้าของสุนัขทราบ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การเลือกสถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขในจังหวัดเชียงใหม่ คืออยู่ในพื้นที่ที่พำนักอาศัยอยู่ การรู้จักสถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัข โดยเคยใช้บริการมา

ก่อน ซึ่งมีความคุ้นเคยและไว้วางใจ และใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ซึ่งจะพบว่า มีเพียงร้อยละ 7.3 เท่านั้นที่รู้จักจากโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ

2. พบว่าจำนวนวันเฉลี่ยที่นำสุนัขมาฝากเลี้ยงคือ 2-3 วัน โดยลักษณะการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขคือ จะฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว และพบว่า มีผู้ที่ฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลากลางวัน ที่ทำงาน เพียงร้อยละ 1.5

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรับฝากสุนัขคือ สังเกตสภาพแวดล้อมของสถานที่รับฝากสุนัข รองลงมาจะสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ ส่วนค่าบริการโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ที่ใช้บริการคือ น้อยกว่า 200 บาทต่อวัน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่มีความเหมาะสมกับการฝากเลี้ยงต่อวันรวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างเบ็ดเสร็จควรอยู่ที่ราคา 200 บาท และยินดีที่จะจ่ายเพิ่มเติมในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข เช่น ค่าบริการอื่นๆ เช่น อาบน้ำ ตัดขน การตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์ การฝึกสุนัข

5. พันธุ์สุนัขที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงมากที่สุดคือ โกลเดนรีทริฟเวอร์ ซึ่งเป็นสุนัขพันธุ์ใหญ่ สอดคล้องกับที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของบ้านคือ บ้านเดี่ยว ซึ่งน่าจะมีบริเวณบ้านที่เพียงพอเหมาะสมในการเลี้ยงสุนัขขนาดใหญ่

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลี้ยงสุนัขเพียงตัวเดียว และเลี้ยงเพื่อเป็นเพื่อน

7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง คุณภาพของการบริการ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง คุณภาพของการบริการ และสถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ

8. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน และมีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย ส่วนอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญใน

ระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน และมีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน เช่นกัน

8. ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ใกล้เคียงบ้าน ความสะดวกในการเดินทาง เช่น การจราจรไม่ติดขัด ทางเข้า-ออกสะดวก และพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง ส่วนอาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ขนาดของสถานที่ให้บริการ พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง และความเพียงพอของที่จอดรถ และสามารถติดต่อกับทางสถานบริการรับฝากสุนัขได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น

9. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ในระดับมาก

10. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่ากลุ่มอาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ในระดับมาก และพบว่าในเรื่องของ ชื่อเสียงของบุคลากรผู้ให้บริการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

11. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดและไม่มียุงเห็บเห็บของสถานที่ให้บริการ เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยคอกต้องวางจระปิด และมีบริเวณต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน และมีรั้วรอบขอบชิด ส่วนอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดและไม่มียุงเห็บเห็บของสถานที่ให้บริการ และเจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยคอกต้องวางจระปิด และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด

12. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ

ส่วนตัวค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของศูนย์ได้ทราบเป็นรายวัน มีกระบวนการดูแลศูนย์เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด และการบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของศูนย์ และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด

13. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ 10 อันดับแรก มีดังนี้

ตารางที่ 54 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม	ด้านราคา	4.60 (มากที่สุด)	1
มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน	ด้านราคา	4.50 (มากที่สุด)	2
มีความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	ด้านราคา	4.41 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด	ด้านบุคลากร	4.41 (มาก)	3
มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ คุณภาพสม่ำเสมอ	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของศูนย์ได้ทราบเป็นรายวัน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีกระบวนการดูแลศูนย์เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของศูนย์	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4
สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.39 (มาก)	5

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มารยาทของผู้ให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรักและเอ็นดูสัตว์	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.31 (มาก)	6
มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
มีรั้วรอบขอบชิด	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
ความสะอาดและไม่มียุงเห็บของสถานที่ให้บริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
ฝากเลี้ยง โดยกล้องวงจรปิด	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.31 (มาก)	6
พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง	ด้านสถานที่	4.31 (มาก)	6
มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้การดูแลตลอด 24 ชั่วโมง	ด้านผลิตภัณฑ์	4.30 (มาก)	7
มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การรักษาความสะอาด แยกเลี้ยงหรือกักกันสัตว์ป่วย	ด้านผลิตภัณฑ์	4.30 (มาก)	7
คุณภาพของการบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.29 (มาก)	8
ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.29 (มาก)	8

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการให้บริการที่รวดเร็วทุกขั้นตอน	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.29 (มาก)	8
อุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด ทันสมัย ใหม่ เช่น กรง ที่นอน ถาดอาหาร	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.22 (มาก)	9
มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ	ด้านบุคลากร	4.20 (มาก)	10
ใกล้บ้าน	ด้านสถานที่	4.20 (มาก)	10

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาการตลาดครั้ง

ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยด้านราคา มีความสำคัญมากที่สุด และราคาที่เต็มใจจ่ายในการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข อยู่ที่ประมาณ 200 บาท/วัน ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ราคาทั่วไปตามราคาตลาดโดยเฉพาะสำหรับสุนัขขนาดกลาง ซึ่งการตั้งราคาค่าบริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย เช่น ทำเลที่ตั้ง หากอยู่ในแหล่งของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง กำลังซื้อสูง ร่วมกับการบริการดีเยี่ยม สร้างความสะดวกสบายให้กับเจ้าของสุนัข ก็สามารถตั้งราคาสูงกว่าราคาจริงได้ ทั้งนี้ในการกำหนดราคาค่าบริการต้องดูปัจจัยอื่นๆร่วมด้วย ได้แก่ ขนาดและน้ำหนักของสุนัข ซึ่งเป็นวิธีในการกำหนดราคาที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด โดยทั่วไปอัตราค่าบริการฝากเลี้ยงของสุนัขพันธุ์เล็ก (ขนาดเล็ก) จะต่ำกว่าสุนัขพันธุ์ใหญ่ (ขนาดใหญ่) รูปแบบของสถานที่ให้บริการ เช่น เป็นบริการส่วนหนึ่งของสถานพยาบาลรักษาสัตว์ ราคาค่าบริการฝากเลี้ยงปกติก็ควรจะสัมพันธ์กับราคาค่ารักษาสถานพยาบาล บริการรับฝากเลี้ยงในร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ราคาค่าบริการ โดยทั่วไปมักจะต่ำกว่าในรูปแบบของสถานที่รับฝากสุนัข (โรงแรมสัตว์เลี้ยง) โดยเฉพาะ ลักษณะของที่พัก/ห้องพักสัตว์ หากเป็นกรงโปร่ง อยู่รวมกัน ราคาก็จะย่อมเยากว่าที่พัก

แบบเป็นคอกกั้นแบ่งเป็นห้องๆ หรือเป็นลักษณะห้องพักส่วนตัวที่มีเครื่องปรับอากาศก็จะมีระดับราคาที่สูงกว่า

ตัวอย่างการกำหนดราคาค่าฝากเลี้ยงสุนัขตามน้ำหนัก และลักษณะที่พัก

ลักษณะที่พัก	อัตราค่าบริการฝากเลี้ยง ตามน้ำหนักสุนัข (กิโลกรัม)				
	น้อยกว่า 8 kg	8-15	16-20	21-30	30 ขึ้นไป
กรงโปร่ง	100	150	200	-	-
คอก (ขนาด 1x2, 1.5x2, 2x3 ตร.ม.)	150	200	250	300	350
ห้องพักส่วนตัวมีพัดลม	200	250	300	350	400
ห้องพักส่วนตัวมีเครื่องปรับอากาศ	250	300	350	400	450

ทั้งนี้ ไม่ควรตั้งราคาที่สูงจนเกินไป เห็นได้จากผลการศึกษา ปัจจัยทางด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกและในระดับมากที่สุด และยังพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เลี้ยงสุนัขในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับรายได้ปานกลาง (ต่ำกว่า 15,000-25,000 บาท) และราคาที่เต็มใจจ่ายในการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขต่อวันคือไม่เกิน 200 บาท ดังนั้น สถานประกอบการรับฝากเลี้ยงสุนัขควรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ซึ่งสามารถทำได้โดยการติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เจ้าของสุนัขสังเกตเห็นได้ง่าย เพื่อสะดวกต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ หรือมีการแจ้งราคาค่าบริการก่อนการใช้บริการทุกครั้ง และจัดทำเอกสารหรือให้มีเจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจนทุกครั้ง อย่างไรก็ตามการคิดราคาค่าบริการควรมีความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องจ่าย

ด้านกระบวนการให้บริการ

สถานประกอบการควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ชัดเจน มีคุณภาพสม่ำเสมอ เช่น ให้ความสำคัญในการจัดทำทะเบียนประวัติของสุนัขที่มาใช้บริการในครั้งแรกด้วยความรวดเร็ว และมีพื้นที่สำหรับต้อนรับลูกค้าเพื่อสอบถามถึงประวัติ สุขภาพ พฤติกรรม นิสัยส่วนตัวของสุนัข ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับเจ้าของสุนัขที่มาใช้บริการ ควรมีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน เช่น มีการจัดตารางเวลาในการดูแลสุนัขที่ฝากเลี้ยงไว้ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

8:00-9:00	พาสุนัขเดินเล่นหรือปล่อยให้ออกวิ่งเล่นในสนามหญ้า เพื่อให้ออกกำลังกายและขับถ่าย
9:00	ให้อาหาร
13:00-15:00	ฝึกสุนัข สอนว่ายน้ำ
15:00-16:00	อาบน้ำ ตัดแต่งขน
17:00-18:00	พาสุนัขเดินเล่นหรือปล่อยให้ออกวิ่งเล่นในสนามหญ้า เพื่อให้พักผ่อนและขับถ่าย
18:00	ให้อาหาร

ควรมีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวันระหว่างที่ฝากเลี้ยง หรือมีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ในกรณีที่มีการโทรนัดหรือจองเวลาล่วงหน้าเมื่อมาถึงสามารถเข้ารับบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอ ควรมีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด และมีกล้องวงจรปิด บริเวณที่พักสัตว์เพื่อให้เจ้าของสุนัขสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงของตนได้ตลอดเวลา โดยนำเอา เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ต่างๆเข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ควรมีกระบวนการและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบายทุกขั้นตอน และมีบริการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของสุนัขในการรับ-ส่งสุนัข ทั้งนี้ ควรมีการจัดทำเอกสาร แผ่นพับที่แสดงให้เห็นถึงงานบริการที่ดี มีคุณภาพ หรือมีฝ่าย ประชาสัมพันธ์ภายในสถานประกอบการ เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าได้ทราบ และเกิดความสนใจที่นำ สุนัขเข้าใช้บริการ

ด้านบุคลากร

ปัจจุบันบุคลากรหรือพนักงานให้บริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากสำหรับการแข่งขัน ในธุรกิจด้านต่างๆ โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจบริการ ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรหรือ พนักงานให้บริการ มีจิตใจที่รักและเอ็นดูสัตว์ รักในงานบริการ มีทักษะความชำนาญในการ ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี สะอาด อาจมีการสวมใส่เครื่องแบบที่ดูทันสมัย สะอาดตา น่าเชื่อถือ ใน ส่วนนี้อาจมีป้ายแนะนำตัวบุคลากรที่ให้บริการในสถานประกอบการติดอยู่ด้วย พนักงานที่ ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี มีมารยาท สามารถให้ปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็น อย่างดี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเมื่อลูกค้ามีการนัดจองเวลาไว้ล่วงหน้า ต้อง บริการลูกค้าได้ในทันทีที่มาถึง และควรมีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำไปปรับปรุงและ พัฒนางานบริการให้ดีขึ้น และหากสถานประกอบการบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขใดที่มีสัตวแพทย์ให้ การดูแลร่วมด้วยกับเจ้าหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ก็น่าจะได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

สถานประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดภายในสถาน ประกอบการไม่ให้มีกลิ่นเหม็น มีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ ซึ่งเจ้าของสุนัขมีจุดประสงค์ที่นำ สุนัขมาใช้บริการก็เพื่อคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลอย่างดี ให้มีสุขอนามัยที่ดี หากมาใช้บริการแล้ว ติดโรคต่างๆกลับไป ผู้ประกอบการจะเสียชื่อเสียงอย่างมาก และยังเป็นอันตรายที่ไม่พึงประสงค์ที่ เกิดกับสุนัขอีกด้วย ควรมีการจัดห้องพักสัตว์และบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดส่วน โดยอาจมีการ ออกแบบห้องพักสัตว์ให้มีส่วนที่เป็นกระจกใส เพื่อให้สังเกตเห็นสัตว์ได้จากด้านนอกของห้องพัก

ด้วย และให้มีรั้วรอบขอบชิด ทำให้มีระเบียบและสะดวกต่อการจัดการ การบริการ และปลอดภัย เพราะเจ้าของสุนัขจะมั่นใจได้ว่าจะไม่มีการทำร้ายกันเกิดขึ้น สถานประกอบการบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่มีกล้องวงจรปิดเพื่อให้เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แสดงผลไปยังแอปพลิเคชันบนมือถือสมาร์ตโฟนได้ ซึ่งเป็นระบบที่สะดวกใช้งานง่าย สามารถสร้างความเชื่อมั่น และยังเป็นจุดขายที่ช่วยให้ได้รับความนิยมนในกลุ่มคนรักสัตว์ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้หญิงมากยิ่งขึ้น ควรมีพื้นที่ภายนอกอาคารที่มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ สนามหญ้าสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนอย่างเพียงพอและปลอดภัย เพื่อรองรับสุนัขพันธุ์ใหญ่ได้ เนื่องจากในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้เลี้ยงสุนัขส่วนใหญ่ยังนิยมเลี้ยงสุนัขขนาดกลางถึงขนาดใหญ่มากกว่าสุนัขพันธุ์เล็ก หากสถานประกอบการมีพื้นที่สำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนอย่างเพียงพอสำหรับสุนัขก็อาจทำให้เจ้าของสุนัขกลุ่มนี้ตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น

ควรจัดให้มีส่วนต้อนรับลูกค้า และมุมรับรองเจ้าของสุนัข ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นส่วนแรกที่ถูกคำต้องสัมผัส ดังนั้นต้องจัดตกแต่งให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เนื้อที่ส่วนนี้อาจจะใช้พื้นที่ไม่มากใช้สำหรับต้อนรับลูกค้า จัดทำประวัติสุนัข และรายละเอียดการให้บริการ ควรตกแต่งด้วยสีสันทันดูสะอาดตา มีกลิ่นหอม โลงโปร่งไม่อึดอัด และอาจจัดให้มีหนังสืออ่านเล่น เช่น นิตยสาร สัตว์เลี้ยง มุมกาแฟ ไว้บริการด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้ประกอบการควรเน้นในเรื่องของคุณภาพของการบริการ ซึ่งหากสถานประกอบการรับฝากสุนัขแห่งนั้นได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆแล้ว ก็จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัขได้ ทั้งนี้ควรติดป้ายหรือเอกสารที่แสดงการรับรองคุณภาพและมาตรฐานต่างๆ ไว้ภายในสถานประกอบการ แสดงให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงได้เห็นด้วย ควรมีการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง และในทุกๆ ครั้งหลังการให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการติดต่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการว่ามีความประทับใจหรือไม่พอใจสิ่งใดหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการในการให้บริการครั้งต่อไปได้

ผู้ประกอบการควรให้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ที่มีทักษะ ความชำนาญ รักและเอ็นดูสัตว์เลี้ยง ให้การดูแลเอาใจใส่ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งควรมีบริการให้คำปรึกษา หรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำหนดเงื่อนไขในการฝากเลี้ยงสุนัขสุขภาพปกติ โดยสุนัขที่จะเข้ารับฝากเลี้ยงได้ต้องมีสมุดบันทึกสุขภาพ สมุดรับรองการทำวัคซีนป้องกันโรคติดต่อที่ครบถ้วนและเหมาะสม มีการกำจัดเห็บ-หมัดอย่างสม่ำเสมอ มีการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีพื้นที่แยกเลี้ยงหรือกักกันสัตว์เลี้ยง อุปรกรณ์ที่

ให้บริการต้องสะอาด ใหม่ ทันสมัยและมีคุณภาพดี เช่น กรง ถาดอาหาร ที่นอน มีบริการอาหารสัตว์หลากหลายประเภท หลายยี่ห้อ ให้เจ้าของได้เลือกอาหารที่สุนัขของตนโปรดปราน ยินดีที่จะให้บริการในการนัดหรือจองเวลาล่วงหน้าในการเข้ารับบริการ รวมทั้งมีบริการรถรับ-ส่งสัตว์เลี้ยงในกรณีที่เจ้าของสุนัขไม่สะดวกในการพาสุนัขมาด้วยตนเอง

บริการเสริมอื่นๆนอกเหนือจากการให้บริการหลัก เป็นการสร้างความหลากหลายของการให้บริการ เพิ่มรูปแบบของการให้บริการเพื่อเป็นอีกทางเลือกให้แก่ผู้เลี้ยงสุนัข และเป็นการขยายฐานลูกค้า โดยอาจมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับสุนัข เช่น อาหาร ขนม ของขบเคี้ยวเล่น แชมพู ผลิตภัณฑ์บำรุงขน บำรุงร่างกาย สำหรับสุนัข เป็นต้น บริการอาบน้ำ-ตัดขน-เช็ดหู-ตัดเล็บ บริการสปาสำหรับสุนัข บริการสถานที่ออกกำลังกายสำหรับสุนัข เช่น สระว่ายน้ำ บริการฝึกสอน หรือ โรงเรียนสุนัข และบริการตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์ เป็นต้น ซึ่งสามารถจัดรูปแบบการให้บริการเป็นแพ็คเกจหลายๆแบบ เพื่อให้ผู้เลี้ยงสุนัขสามารถตัดสินใจใช้บริการได้ทันทีและอาจทำให้มีการเพิ่มการใช้บริการในรูปแบบอื่นๆนอกเหนือจากที่ตั้งใจไว้ เช่น ฟลากเลีย้ง+สปา ฟลากเลีย้ง+บริการอาบน้ำ-ตัดขน-เช็ดหู-ตัดเล็บ ฟลากเลีย้ง+บริการตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์+กำจัดเห็บหมัด+แปรงฟัน เป็นต้น

ควรมีการแบ่งระดับของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ เพราะผู้เลี้ยงสุนัขแต่ละคนมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินให้กับบริการที่แตกต่างกัน เช่น ลักษณะของที่พัก/ห้องพักของสุนัข มิให้เลือกโดยจะแปรผันกับระดับราคา ได้แก่ กรงโปร่ง ขนาดพอดีตัว ราคา ก็จะย่อมเยากว่าที่พักแบบคอก ที่แบ่งเป็นห้องๆ หรือเป็นลักษณะของห้องพักส่วนตัวติดเครื่องปรับอากาศ ก็จะมีระดับราคาที่สูงกว่า และอาจเปิดให้บริการเพิ่มเติมเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในวันหยุดยาวหรือช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ ที่เหล่าเจ้าของสัตว์จะมีแนวโน้มออกจากบ้านไปท่องเที่ยวพักผ่อน โดยไม่ต้องการทิ้งสุนัขที่ตนรักอยู่ที่บ้านเพียงลำพัง ทำให้สามารถตัดสินใจมาใช้บริการรับฟลากเลีย้งได้ทันที

ด้านสถานที่

ควรเลือกตำแหน่งหรือสถานที่ ที่ดูสะดวก สะดวกในการเดินทาง เช่น การจราจรไม่ติดขัด ทางเข้า-ออกสะดวก ที่จอดรถต้องมีเพียงพอ เนื่องจากในการศึกษาพบว่าผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่มักจะใช้รถส่วนตัวพาสุนัขมารับบริการด้วยตนเอง โดยที่จอดรถควรอยู่ใกล้กับอาคารทางเข้าที่รับฟลากเลีย้ง เพื่อให้สะดวกในการเคลื่อนย้ายสัตว์และไม่เป็นอันตราย และหากเป็นไปได้ในส่วนของการบริการรับฟลากเลีย้ง (โรงแรมสัตว์เลี้ยง) ซึ่งเป็นที่รับฟลากเลีย้งสุนัขปกติสุขภาพดี ควรแยกส่วนออกจากส่วนของสถานพยาบาลรักษาสัตว์ ซึ่งอาจมีสัตว์ป่วยหรือสัตว์ติดเชื้อ ฟลากเลีย้งพยาบาลอยู่ หากต้องผ่านเข้าไปในส่วนนี้ เจ้าของที่นำสุนัขสุขภาพดีเข้ามาใช้บริการฟลากเลีย้งอาจเกิดความไม่พอใจ ไม่ประทับใจ และสร้างความกังวลให้กับลูกค้าได้ ดังนั้น การจัดวาง

ส่วนต่างๆของอาคารสถานที่ซึ่งมีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่ากัน ในส่วนภายนอกอาคารควรมีพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง อย่างปลอดภัยด้วย และควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารให้เจ้าของสุนัขสามารถติดต่อกับทางสถานบริการรับฝากสุนัขได้สะดวก ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชันทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเป็นพิเศษ มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ อาจจัดทำรายการส่งเสริมการขายร่วมกับส่วนบริการอื่นๆ เช่น จัดทำโปรโมชันร่วมกับร้านจำหน่ายสินค้าสำหรับสัตว์เลี้ยง จัดทำเป็นแพ็คเกจหลายๆแบบ ทำให้มีการเพิ่มการใช้บริการในรูปแบบอื่นๆนอกเหนือจากที่ตั้งใจไว้ เช่น ฝากเลี้ยงมากกว่า3วันบริการอาบน้ำ-แต่งขนให้ฟรี ฝากเลี้ยง+สปา ลด10% ฝากเลี้ยง+สอนว่ายน้ำ ลด15% เป็นต้น ควรเพิ่มการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น อาจมีส่วนลดพิเศษให้แก่เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่แนะนำเจ้าของสัตว์เลี้ยงท่านอื่นมาใช้บริการ เช่น ได้รับส่วนลด20%เมื่อมาใช้บริการในครั้งแรก และควรมีเว็บไซต์ของสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดครบถ้วน

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าผู้เลี้ยงสุนัขเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ควรเน้นการบริการในเรื่องคุณภาพของการบริการ ควรมีการติดต่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการว่ามีความประทับใจหรือไม่พอใจสิ่งใดหรือไม่ในทุกๆครั้งหลังการใช้บริการ ควรจัดให้มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น โดยอาจส่งภาพประทับใจขณะที่สุนัขวิ่งเล่นในสนามหญ้าผ่านกล้องวงจรปิดให้เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ควรเน้นการบริการในเรื่องการป้องกันโรค มีการแยกเลี้ยงสัตว์อย่างชัดเจน ไม่อยู่ปะปนกัน บริการด้วยสถานที่ ห้องพักที่สะอาดสะอ้าน ไม่มีกลิ่นเหม็น มีกล้องวงจรปิดให้เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยงได้ และให้ส่วนลดในการใช้บริการ โดยให้มีการสมัครเป็นสมาชิก

กลุ่มอาชีพอื่นๆ ควรเน้นการบริการในส่วนของคุณภาพของการบริการที่สม่ำเสมอ อำนวยความสะดวกด้วยที่จอดรถที่เพียงพอ พื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบายและปลอดภัย มีการจัดห้องพักอย่างสวยงาม สะอาดตา มีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ ควรเน้นให้มีกลิ่นหอม

อ่อนๆในส่วนต้อนรับลูกค้า มีกล้องวงจรปิดให้เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง มีการแจ้งอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน แจกเอกสารแนะนำการบริการติดมือไปด้วย เพื่อเป็นสื่อโฆษณาเพิ่มการรู้จักและขยายฐานลูกค้า และมีแพ็คเกจส่วนลดให้เป็นพิเศษโดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved