

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์
ผู้เขียน	นางสาวลักขมี เลิศสิ่วเวท
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จำนวนทั้งหมด 200 ราย โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควต้า แบ่งออกเป็นผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท เลี้ยงสุนัขเป็นส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์คือ เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา และได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์จากการที่เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำมากที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณารายการย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์เป็นอันดับแรก ด้านราคา ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษาเป็นอันดับแรก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคมีความคาดหวัง

ในเรื่องของการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้านบุคลากร ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัยเป็นอันดับแรก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการเป็นอันดับแรก แต่หากพิจารณาในแต่ละรายการย่อย พบว่า รายการย่อยที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ด้านบุคลากรในเรื่องของการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของการใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษาสัตว์เลี้ยง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Expectation of Consumers in Amphoe Mueang Samut Sakhon Towards Marketing Mix of Veterinary Hospitals
<b>Author</b>	Ms. Laksamee Lertsivavate
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

### **ABSTRACT**

The objective of this independent study was to study the expectation of customers in Amphoe Mueang Samut Sakhon towards marketing mix of Veterinary Hospitals. Samples were the 200 pet owners in Amphoe Mueang Samut Sakhon who had and never had experience of using the services from Veterinary Hospitals each 100 people. The descriptive statistics including frequencies, percentages and means were used in analyzing data.

Results of the study indicated that most of respondents were females between 21-30 years, single, holding Bachelor's degree and work in a private company with the average revenue 15,001 - 25,000 baht per month and most of their pets are dogs. The reason of having pets was to have them as a companion and most of them received the news of the Veterinary Hospitals from their friends, relatives and the others who recommended.

The customers in Amphoe Mueang Samut Sakhon overall expectations towards marketing mix of Veterinary Hospitals were high. When consider each factor one by one, I found out that all of them were in the high level which can be ordered from the highest score by following: People, Process, Price, Physical Evidence, Product, Place and Promotion. When consider sub-factors I found out that for Product, consumers expected to have good suggestion from veterinarian firstly. For Price, it was clearly in service charge before the treatment. For Place, it was convenient location. For Promotion, it was the telephone follow up to maintain the relationship. For People, it

was good consultation from veterinarian. For Physical Evidence, it was clean and modern equipment. They also expected effective treatment in term of Process. As if only consider each of them, I found out that the consumers have highest expect in the following 3 fields: 1) For Product, it was good suggestion from veterinarian. 2) For People, it was good consultation from veterinarian. And 3) For Product, it was high quality of medication.