

ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร  
ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
สิงหาคม 2558

ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร  
ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

ลักขมี เลิศศิวิเวท

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2558

ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาด  
ของโรงพยาบาลสัตว์

ลัทขมี เลิศสิ่วเวท

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
.....ประธานกรรมการ

.....  
.....

(รองศาสตราจารย์ชวภณ สิงห์เจริญ)

(อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์)

3 สิงหาคม 2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์วันิสรา สุวรรณมงคล และ อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ที่คอยให้คำแนะนำ ข้อคิด และข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ตลอดจนทั้งให้ความเมตตา และสละเวลาแก่ผู้จัดทำมาโดยตลอด จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา ขอขอบคุณพี่หลุยส์ที่ช่วยเป็นที่ปรึกษา และให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ขอขอบคุณพี่ฟาง เจ้าหน้าที่ของโครงการที่คอยประสานงานช่วยเหลือมาโดยตลอด และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่) ศูนย์การศึกษาสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รุ่นที่ 2 ที่คอยให้กำลังใจกันและกัน ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและโรงพยาบาลสัตว์ทุกแห่งในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาพึงระลึกอยู่เสมอว่า จะไม่มีความสำเร็จใด ๆ ในชีวิตของของผู้ศึกษา หากปราศจากความรัก ความเข้าใจ และกำลังใจจากบุคคลที่มีพระคุณคอยให้การสนับสนุนการศึกษาของผู้ศึกษามาตลอด ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันการศึกษาอันทรงเกียรติที่มอบโอกาสในการศึกษาหาความรู้แก่ผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ คงมีประโยชน์เป็นอย่างมากสำหรับผู้สนใจในเรื่องความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved. ลักษมี เลิศสิ่วเวท

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.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.5 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์	19



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	22
4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์	89
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
5.1 สรุปผลการศึกษา	90
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	119
5.3 ข้อค้นพบ	124
5.4 ข้อเสนอแนะ	127
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	131
แบบสอบถาม	132
ประวัติผู้เขียน	138

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านผลิตภัณฑ์	19
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ โรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา	21
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	22
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านการส่งเสริมการตลาด	23
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านบุคลากร	24
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	25
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านกระบวนการให้บริการ	27
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ในภาพรวม 7 ด้าน	28
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านราคาจำแนกตามอายุ	32
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	34
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ	38
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้	46
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านราคาจำแนกตามรายได้	49
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	51
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้	56
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	58
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	61
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามรายได้	63
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	65
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	68
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	70
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	73
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริ โภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	76

ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	80
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	83
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	86
ตารางที่ 4.34	จำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์	89
ตารางที่ 5.1	แสดงผลสรุปความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก	117

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงกำลังได้รับความนิยมสูงและมีการขยายตัวตามเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากมูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงที่เติบโตขึ้นถึงปีละ 15 % ซึ่งในปี 2557 ธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์มีมูลค่าประมาณ 10,000 ล้านบาท และธุรกิจที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงอีก 10,000 ล้านบาท มีแนวโน้มว่ามูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในปีถัดไป (สยามธุรกิจ, 2557 : ระบบออนไลน์) บริษัทวิจัยตลาด Euromonitor International (2014) รายงานว่า ตลาดสัตว์เลี้ยงของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลมาจากรายได้ที่เพิ่มขึ้นของคนไทยทำให้มีคนหันมาเลี้ยงสัตว์เลี้ยงกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น สุนัข แมว กระต่าย ปลาสวยงาม และอื่น ๆ จนส่งผลให้ตลาดอาหารสัตว์เลี้ยงและผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยงไทยมีอัตราการเติบโตเป็นอันดับแปดของโลกระหว่างปี 2556 – 2561 คิดเป็นมูลค่ากว่า 9,000 ล้านบาท

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจะเห็นว่าในปัจจุบันผู้เลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพสัตว์ทั้งอาหาร ที่อยู่ และการรักษาโรค รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของสัตว์เลี้ยงมากขึ้น ทำให้มีสถานประกอบการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นมากมาย ทั้งรูปแบบของคลินิกหรือโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็ก ที่เน้นให้บริการรักษาโรคทั่วไปของสัตว์เป็นหลัก เช่น การผ่าตัด การทำแผล เป็นต้น ไปจนถึงโรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่ที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครบครันทั้งการรักษาโรคทั่วไป การจำหน่ายสินค้าและอาหารสัตว์ รวมทั้งบริการเสริมอื่น ๆ นอกจากนี้สถานประกอบการต่าง ๆ ยังมีการนำเสนอทัศนคติให้ผู้เลี้ยงสัตว์เห็นถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพสัตว์เลี้ยง โดยการป้องกันโรคก่อนการเจ็บป่วยด้วยการฉีดวัคซีน และยาบำรุงต่าง ๆ ให้กับสัตว์เลี้ยง รวมไปถึงการสร้างแนวความคิดให้ผู้เลี้ยงสัตว์หันมาเข้ารับการตรวจสุขภาพสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้น (จันทิมา จักรกร, 2553 : 3) การให้ความสำคัญและเห็นถึงความจำเป็นของสถานประกอบการเหล่านี้ของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันทำให้เกิดการแข่งขันเชิงธุรกิจด้านการรักษาและบริการในธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางการค้า การส่งออกนำเข้า การลงทุน การเงินการธนาคาร และการบริการด้านต่าง ๆ สมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้เลี้ยงสัตว์มากมาย ส่งผลให้มีจำนวนโรงพยาบาลสัตว์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยมีโรงพยาบาลสัตว์ที่จดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์แล้วจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสัตว์สาคร โรงพยาบาลสัตว์เกษียณอ่อนหมา-น้องแมว โรงพยาบาลสัตว์พุทธรักษ์ โรงพยาบาลสัตว์มหาชัยเพ็ทเซ็นเตอร์ โรงพยาบาลสัตว์ดอกเตอร์เพ็ท โรงพยาบาลสัตว์บ้านมหาชัย

โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงเฮฮา โรงพยาบาลสัตว์กระทุ่มแบน โรงพยาบาลสายห้ารักษาสัตว์ (สาขาสายห้า และกระทุ่มแบน) โรงพยาบาลสัตว์สมุทรสาคร โรงพยาบาลสัตว์อ้อมน้อย และโรงพยาบาลสัตว์ เขมเบี่ยน (กรมปศุสัตว์, 2557 : ระบบออนไลน์) จากการสำรวจในเบื้องต้น ผู้ศึกษาพบว่า ในจำนวนทั้งหมดนี้มีทั้งโรงพยาบาลสัตว์ที่ก่อตั้งมานานแล้ว และที่ค่อย ๆ ททยเปิดดำเนินการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นผลจากปริมาณความต้องการของผู้บริโภค หรืออุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้นตามที่กล่าวข้างต้น โรงพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งมีส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกันออกไป มีทั้งโรงพยาบาลสัตว์ที่ให้บริการรักษาโรคโดยตรง และที่ให้บริการแบบครบวงจรทุกกิจกรรม มีการตั้งราคาค่ารักษา/บริการตั้งแต่ในระดับปานกลางไปจนถึงระดับสูง โรงพยาบาลสัตว์บางแห่งดึงดูดผู้บริโภคด้วยความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์ ขณะที่บางแห่งมุ่งเน้นเรื่องการตกแต่งสถานที่ของโรงพยาบาลสัตว์ที่น่าใช้บริการ โดยแต่ละแห่งมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ยังมีอยู่น้อยโดยมีเพียงการติดป้ายหน้าโรงพยาบาลเท่านั้น อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งได้รับความนิยม และมีการแข่งขันกันสูง ซึ่งแต่ละแห่งจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดเวลา และมุ่งเน้นการให้บริการแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เลี้ยงสัตว์และสัตว์เลี้ยงใน ทุก ๆ ด้าน จากความต้องการของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างหลากหลายมากขึ้น การศึกษาความคาดหวังของผู้เลี้ยงสัตว์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์จะนำไปสู่การพัฒนา และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่สิ้นสุดได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจจะดำเนินการก่อตั้งโรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ข้อมูลที่ได้จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริโภคและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมประเภทนี้ได้เป็นอย่างดี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

1.3.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการโรงพยาบาลสัตว์รายใหม่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

### 1.4 นิยามศัพท์

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงพยาบาลสัตว์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้เลี้ยงสัตว์ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์

**โรงพยาบาลสัตว์** หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน และมีสัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 คน (ชมรมผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์แห่งประเทศไทย, 2550 : ระบบออนไลน์)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

ความคาดหวัง (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 83) หมายถึง ความคาดหวังของลูกค้าที่สร้างจากประสบการณ์ซื้อที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อน จากนักการตลาด จากข่าวสารของกลุ่ม และจากคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ ได้แก่ การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม ด้านการตลาดให้ความคาดหวังกับลูกค้าไว้สูง ลูกค้าอาจผิดหวัง แต่ถ้ากำหนดไว้ต่ำก็ทำให้ไม่เป็นที่ดึงดูดใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคประกอบด้วย (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548)

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) ลูกค้าแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ
2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็น
  - ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่มารับบริการ คือ ถ้าลูกค้าเคยได้รับบริการเช่นไร ปัจจุบันและอนาคตลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการเช่นนั้นเสมอ
  - ประสบการณ์จากการใช้บริการของกลุ่ม คือ ลูกค้าบางรายอาจเคยใช้บริการจากผู้อื่น ให้บริการรายอื่นใดในตลาดมาก่อน ลูกค้าก็จะนำระดับการให้บริการนั้น มาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่จะไปใช้บริการ
3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) แบ่งออกเป็น
  - การสื่อสารทางตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารการตลาดรูปแบบอื่น ๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค ได้แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของผู้บริโภค เช่น ในแผนพับของธนาคารที่ได้ให้สัญญาว่าพนักงานจะให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร ลูกค้าก็จะเก็บคำมั่นสัญญานั้นไปกำหนดเป็นความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ
  - การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็น

- (1) อัตราค่าบริการ มีอิทธิพลอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในการกำหนดระดับความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ ซึ่งลูกค้าย่อมต้องมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราค่าบริการที่สูงและมีความคาดหวังต่ำต่อบริการที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำ
- (2) การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค หากสถานบริการมีความหรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และอุปกรณ์ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อการบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) คือสถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดความคาดหวังของลูกค้า เช่น ร้านอาหารในช่วงเที่ยงวันจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งลูกค้าจะตระหนักดีว่าเป็นเรื่องธรรมดาสำหรับช่วงเวลาดังกล่าวที่คนจะแน่น อาจไม่มีที่นั่ง พนักงานเก็บโต๊ะไม่ทัน อาหารออกช้า แต่ลูกค้าจะไม่ค่อยถือสา เพราะส่วนใหญ่เข้าใจในสถานการณ์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานการณ์ตามตัวอย่างได้ส่งผลให้ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการลดต่ำลง

5. ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth Communication) คือการที่ลูกค้ามีการสื่อสารกันเกี่ยวกับการบริการทั้งในทางที่ดีและไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง มีงานวิจัยระบุว่า คำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการบริการซ่อมบำรุง เช่น อยู่ซ่อมรถ มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

**ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)** หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งใช้เพื่อสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย อันประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ดังนี้ (อดุลย์ จาคูรงค์กุล, 2546 อ้างอิงจาก Phillip Kotler, 2003)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการ ได้จัดเตรียมไว้เพื่อนำเสนอต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีหรือไม่มีตัวตนก็ได้ และยังหมายรวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้ นักการตลาดยังมองว่าผู้บริโภคไม่ได้ต้องการแค่ผลิตภัณฑ์เท่านั้นแต่ยังต้องการผลประโยชน์และคุณค่าอื่น ๆ ที่ควรจะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วย ดังนั้นผลิตภัณฑ์จะต้องมีสรรพประโยชน์และมีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภคจึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามนึกถึงความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ เพื่อก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน องค์ประกอบผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ บรรจุภัณฑ์ ตรายินค้า เป็นต้น

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดอยู่ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนทั้งหมดที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ ราคาเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้

กิจการมีรายได้ ราคาจึงอยู่ในรูปของจำนวนเงินที่ผู้บริโภคนำจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์นั้นมา ราคาถูกกำหนดขึ้นจากมูลค่าสินค้า หากผู้บริโภคนำจ่ายและผู้ให้บริการกำหนดราคาสินค้าใกล้เคียงกันการซื้อขายก็ย่อมเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้อาจถือได้ว่าราคาเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่น่าสนใจ ที่นักการตลาดให้ความสนใจ จะต้องมีการวางแผนกำหนดราคาให้รอบคอบ การกำหนดราคาที่เหมาะสมควรได้พิจารณาเทียบกับต้นทุนการผลิต กำไรที่ได้รับ และคู่แข่งผลิตภัณฑ์เดียวกันว่าเป็นอย่างไร กลยุทธ์การกำหนดราคาของธุรกิจทั่วไป ได้แก่ การตั้งราคาโดยการกำหนดส่วนลด การตั้งราคาเชิงจิตวิทยา การตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการขาย และการตั้งราคาตามคู่แข่ง

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ เป็นการนำผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ มาเสนอแก่ผู้บริโภค ณ ที่ใดที่หนึ่ง ที่มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย รวมถึงการกำหนดช่องทางในการกระจายผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภคในต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย ช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเกี่ยวข้องกับสถานที่จำหน่ายและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่าย ไม่ว่าจะซื้อที่ใดหรือเมื่อใดก็ตาม ดังนั้นการเลือกทำเลที่ตั้งและช่องทางในการจัดจำหน่ายจึงมีความสำคัญ ซึ่งจะต้องตอบสนองผู้บริโภคในด้านความสะดวกสบาย และสามารถครอบคลุมพื้นที่รองรับกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภคเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารสามารถทำได้ในหลายลักษณะ เครื่องมือที่ใช้มีหลายประเภทโดยจะเลือกใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภทร่วมกันก็ได้ ให้พิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้บริโภค สำหรับเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ ได้แก่ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการให้พนักงานออกไปให้คำแนะนำและการให้บริการ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาสนใจตัวผลิตภัณฑ์มากขึ้น นักการตลาดจำเป็นต้องวางแผนและหาวิธีส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ของตนไปยังผู้บริโภคแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้น

5. บุคลากร (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด รวมไปถึงบุคลากรที่จำหน่าย และบุคลากรที่ให้บริการหลังการขาย บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่สามารถกำหนดความเป็นอยู่ของธุรกิจนั้นว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานให้บริการควรมีการคัดเลือก ฝึกอบรม และจูงใจโดยการให้รางวัล เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคมากที่สุดให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคด้วยการ

ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเองและเอาใจใส่ลูกค้า ตลอดจนสามารถค้นหาความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภค สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาวให้มีความจงรักภักดีต่อกิจการต่อไป

6. หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง การสร้างสภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการทั้งการออกแบบตกแต่งสถานที่ การแบ่งส่วนของพื้นที่ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการที่สามารถดึงดูดใจผู้บริโภค และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างชัดเจน หลักฐานทางกายภาพยังหมายรวมถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่การบริการนั้นเกิดขึ้น และสถานที่ซึ่งผู้ให้บริการและผู้บริโภคมีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จับต้องได้อีกด้วย การสร้างหลักฐานทางกายภาพเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้มากที่สุด เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ หลักฐานทางกายภาพสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- (1) หลักฐานที่จับเป็น เช่น ตัวอาคารสถานที่ การออกแบบภายในอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ
- (2) หลักฐานประกอบ เป็นสิ่งที่จับเป็นเล็กน้อยแต่ใช้เสริมสร้างความมีตัวตนของบริการได้ เช่น บุคลากรต่าง ๆ ที่ได้รับ

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและประทับใจผู้บริโภค ซึ่งจะพิจารณาจากการให้บริการนั้น ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้บริโภคต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน ในเรื่องของกระบวนการต้องการการประสานงานที่ดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำเสนอกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ งานที่ปฏิบัติตามกำหนดเวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรม และงานประจำในการนำเสนอบริการให้แก่ผู้บริโภค มีความสำคัญในลักษณะที่ว่า หากปัจจัยใดหนึ่งข้างต้นไม่ดีก็ไม่สามารถทำให้บริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของสุนัขในอำเภอเมืองสมุทรสาครจำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรในเรื่องของการมีนิสัยรักสัตว์และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ ปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของความถูกต้องแม่นยำและการชี้แจงรายละเอียดในการรักษา บัญชีด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องของการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนการเดินทางสะดวก บัญชีด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องของความสะอาด เป็นระเบียบ และจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน บัญชีด้านผลิตภัณฑ์เรื่องของการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลและการใช้ยาที่มีคุณภาพ และบัญชีด้านราคาในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและไม่แตกต่างจากที่อื่นตามลำดับ ส่วนบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของการมีเอกสารความรู้แจกลูกค้าและมีโปรโมชั่นพิเศษประจำวันมีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง

**จันทิมา จักรกร (2553)** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาบัญชีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชน ในย่านฝั่งธนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ จำนวน 280 ราย พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญกับบัญชีด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่องของชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์มากที่สุด บัญชีที่โรงพยาบาลสัตว์บางกอก และโรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชันให้ความสำคัญรองลงมาคือ บัญชีด้านสถานที่เป็นเรื่องของการตั้งอยู่บริเวณที่สะดวกในการเดินทาง บัญชีด้านราคาในเรื่องของความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของการจัดส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก รองลงมาตามลำดับ ต่างกับสวนหลวงสัตวแพทย์ที่ให้ความสำคัญกับบัญชีด้านราคา บัญชีด้านสถานที่ และบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดรองลงมาตามลำดับ

**วรลชนาภที ศรีนวลไชย (2554)** ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 14 แห่ง และผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับบัญชีส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ บัญชีด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของสถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี บัญชีด้านราคาในเรื่องของอัตราค่าบริการมีความสมเหตุสมผล บัญชีด้านสถานที่ในเรื่องของสถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่พักอาศัย บัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของวิธีการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก บัญชีด้านบุคลากรในเรื่องของสัตวแพทย์มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการรักษา บัญชีด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของการรักษาและบริการที่มีความถูกต้องชัดเจน และบัญชีด้านภาพลักษณ์ขององค์กรในเรื่องของการมีที่พักสัตว์ป่วยเกิน 10 ที่เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบจำแนกตามบัญชีส่วนประสมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการละทิ้งสัตว์เลี้ยงของผู้ใช้บริการ การต่อราคา สถานที่คับแคบ ไม่กว้างขวาง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง การ

ลาออกของพนักงาน ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และความไม่เข้มงวดในมาตรฐานของ  
สถานพยาบาล ซึ่งเป็นเรื่องหลัก ๆ ของแต่ละปัจจัย



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขต  
การศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา  
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล สถานที่ในการดำเนินการศึกษา  
และรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มี  
ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงพยาบาลสัตว์ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price)  
ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หลักฐานทาง  
กายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการให้บริการ (Process)

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครทั้งที่เคยและไม่  
เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

##### 3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ไม่ทราบจำนวนประชากรและเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก  
ครัวเรือนในท้องถิ่นที่ไม่จำแนกกลุ่มย่อยที่จะวิเคราะห์ข้อมูล จากตารางของ Sudman ขนาดที่  
เหมาะสมอยู่ที่ 200 – 500 ราย (Sudman, 1976 อ้างถึงใน กุณฑลี รื่นรมย์, 2551 : 187) แต่จากการ  
ทบทวนวรรณกรรมของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องโรงพยาบาลสัตว์ ในเขต  
พื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเช่นเดียวกันกับผู้ศึกษา จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 200 รายเช่นเดียวกัน

วิธีการเลือกตัวอย่างใช้แบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability  
Sampling) โดยใช้ในการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) แบ่งออกเป็นผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้  
บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลหลักของการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ชนิดของสัตว์เลี้ยง วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ และแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวัง โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ เป็นคำถามปลายเปิด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การวัดระดับความคาดหวังจากคำถามโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวัง โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้



ระดับความคาดหวัง	คะแนน
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

2.2 การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อนำมาวิเคราะห์ผล แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (คุณทธิ  
รินรัมย์, 2551)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	คาดหวังมากที่สุด
3.50 – 4.49	คาดหวังมาก
2.50 – 3.49	คาดหวังปานกลาง
1.50 – 2.49	คาดหวังน้อย
1.00 – 1.49	คาดหวังน้อยที่สุด

ในเบื้องต้นพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
สมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามการใช้บริการโรงพยาบาล  
สัตว์ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ชนิดของสัตว์เลี้ยง และแหล่งข่าวสารของ  
โรงพยาบาลสัตว์ไม่แตกต่างกันหรือมีผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน

### 3.5 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. สวนสุขภาพริมเขื่อนศาลเจ้าพ่อหลักเมืองสมุทรสาคร
3. โรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร 7 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสัตว์สาคร  
โรงพยาบาลสัตว์เจษฎาน้องหมา-น้องแมว โรงพยาบาลสัตว์พุทธรักษ์  
โรงพยาบาลสัตว์มหาชัยเพ็ทเซ็นเตอร์ โรงพยาบาลสัตว์ด็อกเตอร์เพ็ท  
โรงพยาบาลสัตว์บ้านมหาชัย และ โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงเฮฮา

### 3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษารั้วนี้ใช้เวลาศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์” ผู้ศึกษาเสนอผลการศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ส่วนที่ 4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

#### ส่วนที่ 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ชนิดของสัตว์เลี้ยง วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ และแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์ โดยการหาจำนวนและร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ
การใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์	200	100.0
เคยใช้บริการ	100	50.0
ไม่เคยใช้บริการ	100	50.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
ชาย	73	36.5
หญิง	127	63.5
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>จำนวน (n = 200)</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>อายุ</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
ไม่เกิน 20 ปี	18	9.0
21 – 30 ปี	85	42.5
31 – 40 ปี	43	21.5
41 – 50 ปี	26	13.0
51 – 60 ปี	18	9.0
61 ปีขึ้นไป	10	5.0
<b>สถานภาพ</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
โสด	126	63.0
สมรส	66	33.0
หม้าย/หย่าร้าง	8	4.0
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	9	4.5
มัธยมศึกษา	26	13.0
ปวช./ปวส.	31	15.5
ปริญญาตรี	107	53.5
สูงกว่าปริญญาตรี	27	13.5
<b>อาชีพ</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	17.0
พนักงานบริษัทเอกชน	75	37.5
ธุรกิจส่วนตัว	35	17.5
รับจ้างทั่วไป	17	8.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	6.0
นักเรียน/นักศึกษา	27	13.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	<b>200</b>	<b>100.0</b>
ไม่เกิน 15,000 บาท	51	25.5
15,001 – 25,000 บาท	75	37.5
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>จำนวน (n = 200)</b>	<b>ร้อยละ</b>
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)	<b>200</b>	<b>100.0</b>
25,001 – 35,000 บาท	30	15.0
35,001 – 45,000 บาท	16	8.0
45,000 – 55,000 บาท	12	6.0
55,001 บาทขึ้นไป	16	8.0
<b>ชนิดของสัตว์เลี้ยง</b>		
<b>สุนัข</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยง	159	79.5
ไม่เลี้ยง	41	20.5
<b>แมว</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยง	49	24.5
ไม่เลี้ยง	151	75.5
<b>กระต่าย</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยง	17	8.5
ไม่เลี้ยง	183	91.5
<b>ปลาสวยงาม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยง	38	19.0
ไม่เลี้ยง	162	81.0
<b>อื่น ๆ (กระรอกและนก)</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยง	9	4.5
ไม่เลี้ยง	191	95.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

<b>วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	113	56.5
เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	8	4.0
เลี้ยงตามแฟชั่น	9	4.5
มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง	30	15.0
เก็บมาเลี้ยง	31	15.5
อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)	9	4.5
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>จำนวน (n = 200)</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>แหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ	93	46.5
ผ่านหน้าร้าน	76	38.0
วิทยุ	3	1.5
อินเทอร์เน็ต	14	7.0
ป้ายโฆษณา	14	7.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษารูปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จำนวนกลุ่มละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามวิธีการเลือกตัวอย่างที่ผู้ศึกษากำหนดเอาไว้ว่าจะใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) แบ่งออกเป็นผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเป็นเพศชายจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มีอายุไม่เกิน 20 ปี และมีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนอย่างละ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีสถานภาพสมรสจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และเป็นหม้าย/หย่าร้างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีธุรกิจส่วนตัวจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รับจ้างทั่วไปจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้านจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท และมีรายได้ 55,001 ขึ้นไป จำนวนกลุ่มละ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และมีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

เมื่อจำแนกตามชนิดของสัตว์เลี้ยง พบว่า มีผู้ที่เลี้ยงสุนัขจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 มีผู้ที่เลี้ยงแมวจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีผู้ที่เลี้ยงปลาสวยงามจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 มีผู้ที่เลี้ยงกระต่ายจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีผู้ที่เลี้ยงสัตว์อื่น ๆ ได้แก่ กระรอก และนก อีกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลี้ยงสัตว์ไว้เป็นเพื่อนแก้เหงาจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 เก็บมาเลี้ยงจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยงจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 เลี้ยงสัตว์ตามแฟชั่น และวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง จำนวนกลุ่มละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และเลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

เมื่อจำแนกตามแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ผ่านหน้าร้านจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 จากอินเทอร์เน็ตและป้ายโฆษณาจำนวนกลุ่มละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และจากวิทยุจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

**ส่วนที่ 4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์**

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสม  
การตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย  
ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ  
โดยการหาจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 2 - 9

**ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
สมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์**

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	36 (18.0)	111 (55.5)	53 (26.5)	-	-	3.92 (มาก)
2. มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านในการตรวจรักษา และป้องกันโรคเฉพาะทาง	80 (40.0)	86 (43.0)	31 (15.5)	3 (1.5)	-	4.21 (มาก)
3. ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้ มาตรฐานในการรักษา	89 (44.5)	86 (43.0)	25 (12.5)	-	-	4.32 (มาก)
4. ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำ ที่ดีจากแพทย์	95 (47.5)	87 (43.5)	16 (8.0)	2 (1.0)	-	4.37 (มาก)
5. มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วย แบบค้างคืน	40 (20.0)	82 (41.0)	58 (29.0)	17 (8.5)	3 (1.5)	3.69 (มาก)
6. มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดขน ฟอกเลี้ยว	38 (19.0)	87 (43.5)	65 (32.5)	8 (4.0)	2 (1.0)	3.76 (มาก)
7. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์ สำหรับสัตว์เลี้ยง	32 (16.0)	92 (46.0)	67 (33.5)	7 (3.5)	2 (1.0)	3.73 (มาก)



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง	19 (9.5)	75 (37.5)	77 (38.5)	25 (12.5)	4 (2.0)	3.40 (ปานกลาง)
9. มีบริการรักษาฉุกเฉิน นอกเวลาทำการ	62 (34.0)	72 (36.0)	44 (22.0)	16 (8.0)	6 (3.0)	3.84 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						3.92 (มาก)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย = 4.37) รองลงมาคือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.40)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น	42 (21.0)	77 (38.5)	75 (37.5)	6 (3.0)	-	3.77 (มาก)
2. ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น	61 (30.5)	72 (36.0)	61 (30.5)	6 (3.0)	-	3.94 (มาก)
3. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ	77 (38.5)	95 (47.5)	28 (14.0)	-	-	4.24 (มาก)
4. มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา	90 (45.0)	78 (39.0)	28 (14.0)	4 (2.0)	-	4.27 (มาก)
5. สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	60 (30.0)	80 (40.0)	43 (21.5)	10 (5.0)	7 (3.5)	3.88 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						4.02 (มาก)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย = 4.27) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.77)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่ายและสะดวกในการเดินทาง	71 (35.5)	94 (47.0)	32 (16.0)	3 (1.5)	-	4.16 (มาก)
2. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวางและเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า	81 (40.5)	74 (37.0)	33 (16.5)	10 (5.0)	2 (1.0)	4.11 (มาก)
3. มีเวลาเปิด - ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ	71 (35.5)	86 (43.0)	36 (18.0)	7 (3.5)	-	4.11 (มาก)
4. มีสาขาย่อย	21 (10.5)	61 (30.5)	75 (37.5)	35 (17.5)	8 (4.0)	3.26 (ปานกลาง)
5. ให้การรักษานอกสถานที่	37 (18.5)	69 (34.5)	63 (31.5)	25 (12.5)	6 (3.0)	3.53 (มาก)
6. สามารถสั่งซื้อสินค้า จอกรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกัน และรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์	33 (16.5)	86 (43.0)	55 (27.5)	20 (10.0)	6 (3.0)	3.60 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						3.80 (มาก)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.16) รองลงมาคือ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับ

ลูกค้า และมีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย= 4.11) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.26)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์	50 (25.0)	80 (40.0)	45 (22.5)	20 (10.0)	5 (2.5)	3.75 (มาก)
2. มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด	23 (11.5)	83 (41.5)	69 (34.5)	22 (11.0)	3 (1.5)	3.50 (มาก)
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	24 (12.0)	77 (38.5)	78 (39.0)	18 (9.0)	3 (1.5)	3.51 (มาก)
4. มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า	36 (18.0)	90 (45.0)	62 (31.0)	12 (6.0)	-	3.75 (มาก)
5. ความต่อเนื่องของการให้ข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล	26 (13.0)	91 (45.5)	68 (34.0)	12 (6.0)	3 (1.5)	3.62 (มาก)
6. มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	43 (21.5)	94 (47.0)	47 (23.5)	8 (4.0)	8 (4.0)	3.78 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						3.65 (มาก)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รองลงมาคือ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ และมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 3.50)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์	79 (39.5)	82 (41.0)	35 (17.5)	4 (2.0)	-	4.18 (มาก)
2. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี	90 (45.0)	81 (40.5)	29 (14.5)	-	-	4.30 (มาก)
3. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	82 (41.0)	87 (43.5)	29 (14.5)	2 (1.0)	-	4.25 (มาก)
4. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง	89 (44.5)	85 (42.5)	20 (10.0)	6 (3.0)	-	4.28 (มาก)
5. สัตวแพทย์ให้คำปรึกษาแนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	96 (48.0)	83 (41.5)	18 (9.0)	3 (1.5)	-	4.36 (มาก)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	72 (36.0)	93 (46.5)	29 (14.5)	6 (3.0)	-	4.16 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						4.26 (มาก)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.36) รองลงมาคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.16)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	70 (35.0)	93 (46.5)	33 (16.5)	4 (2.0)	-	4.15 (มาก)
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษา สะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย	84 (42.0)	89 (44.5)	24 (12.0)	3 (1.5)	-	4.27 (มาก)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา	52 (26.0)	96 (48.0)	48 (24.0)	4 (2.0)	-	3.98 (มาก)
4. มีการจัดแบ่งพื้นที่ อย่างเป็นสัดส่วน	53 (26.5)	101 (50.5)	41 (20.5)	5 (2.5)	-	4.01 (มาก)
5. สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	80 (40.0)	91 (45.5)	27 (13.5)	2 (1.0)	-	4.25 (มาก)
6. การตกแต่งสถานที่หรูหรา	11 (5.5)	73 (36.5)	94 (47.0)	19 (9.5)	3 (1.5)	3.35 (ปานกลาง)
7. มีการจัดวางสินค้า ที่ดึงดูดใจลูกค้า	19 (9.5)	90 (45.0)	76 (38.0)	12 (6.0)	3 (1.5)	3.55 (มาก)
8. มีป้ายบอกเตือนเขตอันตราย ขณะปฏิบัติงาน	52 (26.0)	85 (42.5)	51 (25.5)	12 (6.0)	-	3.88 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						3.93 (มาก)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.27) รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การตกแต่งสถานที่หรูหรา (ค่าเฉลี่ย = 3.35)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการจัดทำแฟ้มประวัติ และมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง	69 (34.5)	86 (43.0)	40 (20.0)	5 (2.5)	-	4.09 (มาก)
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง	76 (38.0)	90 (45.0)	30 (15.0)	4 (2.0)	-	4.19 (มาก)
3. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	70 (35.0)	97 (48.5)	31 (15.5)	2 (1.0)	-	4.18 (มาก)
4. มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	85 (42.5)	86 (43.0)	23 (11.5)	6 (3.0)	-	4.25 (มาก)
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	69 (34.5)	99 (49.5)	27 (13.5)	5 (2.5)	-	4.16 (มาก)
6. มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิด	85 (42.5)	81 (40.5)	30 (15.0)	4 (2.0)	-	4.24 (มาก)
7. มีระบบการจัดคิว	61 (30.5)	87 (43.5)	40 (20.0)	9 (4.5)	3 (1.5)	3.97 (มาก)
8. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	44 (22.0)	76 (38.0)	47 (23.5)	23 (11.5)	10 (5.0)	3.60 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>						4.09 (มาก)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.25)



รองลงมาคือ มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิด (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 3.60)

**ตารางที่ 4.9** แสดงสรุปผลความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.92	มาก
2. ด้านราคา	4.02	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.80	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.65	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.26	มาก
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.93	มาก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.09	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.26) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.65)

**ส่วนที่ 4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 10 – 33

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)
2. มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
3. ใ้ช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา	4.21 (มาก)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)
4. ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์	4.31 (มาก)	4.43 (มาก)	4.46 (มาก)
5. มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
6. มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลียง	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)
7. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
8. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
9. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
10. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์ สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
12. มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
13. มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลา ทำการ	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงการบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางในบางช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใขยาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น ออบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลีย้ง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลีย้ง และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
2. ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
3. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)
4. มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)
5. สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา

ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสด และบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)
2. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	3.96 (มาก)
3. มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)
4. มีสาขาย่อย	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
5. ให้การรักษานอกสถานที่	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
6. สามารถสั่งซื้อสินค้า จอควมรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
<b>ภาพรวม</b>	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงการมีสาขาย่อยที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ รวมทั้งการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถ

สั่งซื้อสินค้า จงคิว การให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้า จงคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จงคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และมีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จงคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)
2. มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
4. มีเอกสารข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)
5. ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
6. มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =  
3.64) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษา  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษ  
ให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของ โรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ  
โรงพยาบาล และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี  
ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อ  
สินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ โรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70)  
เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับ  
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของ โรงพยาบาลสัตว์ มี  
เอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษา  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ โรงพยาบาล มีการแจกของ  
สมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ  
ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ โรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57)  
รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการ โทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษา  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด มีส่วนลดพิเศษ  
ให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของ โรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ  
โรงพยาบาล และมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มี  
ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้าย  
โฆษณา เคเบิลทีวี

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)	4.11 (มาก)
2. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)
3. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)
4. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
5. สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)
6. มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)
2. เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษา สะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย	4.28 (มาก)	4.30 (มาก)	4.14 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่ง ระหว่างรอการตรวจรักษา	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)
4. มีการจัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)
5. สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)
6. การตกแต่งสถานที่หรูหรา	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
7. การจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
8. มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัต์วีด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการตกแต่งสถานที่หรูหราที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ รวมทั้งการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัต์วีด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาล อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัต์วีด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาล อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัต์วีด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมี อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการจัดทำแฟ้มประวัติ และมีบัตรประจำตัว	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.93 (มาก)
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	3.96 (มาก)
3. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)	3.96 (มาก)
4. มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)
6. มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)
7. มีระบบการจัดคิว	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)
8. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
<b>ภาพรวม</b>	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง



ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)
2. ด้านราคา	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)
5. ด้านบุคลากร	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้านทุกช่วงอายุ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย

จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)
2. มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)
3. ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)
4. ได้รับความอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
5. มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยค้างคืน	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)
6. มีบริการที่หลากหลายครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากัเลี้ยง	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)
7. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
8. มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. มีบริการรักษาฉุกเฉิน นอกเวลาทำการ	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในช่วงรายได้ รวมทั้งการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางในช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น ออบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากึ่ง และมีการรับดูแลสัตว์เลี้ยงป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง และมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ และมีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ค่ารักษา/บริการ ไม่แตกต่างจากที่อื่น	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
2. ค่ารักษา/บริการ ถูกกว่าที่อื่น	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	3.73 (มาก)
3. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม ต่อคุณภาพที่ได้รับ	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)
4. มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/ บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้า ทราบก่อนการรักษา	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)
5. สามารถเลือกชำระ ค่ารักษา/บริการได้หลายวิธี ทั้งเงินสดและบัตรเครดิต	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา

ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่ สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
2. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ สำหรับรองรับลูกค้า	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)
3. มีเวลาเปิด – ปิด ที่สะดวกต่อการใช้บริการ	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)
4. มีสาขาย่อย	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
5. ให้การรักษานอกสถานที่	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
6. สามารถสั่งซื้อสินค้า จอบคิ๋ว รวมทั้งการให้ คำปรึกษาด้านการป้องกัน และรักษาโรคของสัตว์ เลี้ยงทางโทรศัพท์	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
<b>ภาพรวม</b>	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)



จากตารางที่ 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงการมีสาขาย่อยที่มีความคาดหวังในระดับปานกลางในทุกช่วงรายได้ รวมถึงการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว การให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ที่มีความคาดหวังในระดับปานกลางบางช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง และมีที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีส่วนลดพิเศษ ให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก ของโรงพยาบาลสัตว์	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
2. มีการแจกของสมนาคุณ เมื่อซื้อสินค้า/บริการ ครบตามที่กำหนด	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
3. มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.86 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
4. มีเอกสารข้อมูลความรู้ เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ ลูกค้า	4.06 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5. ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
6. มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ที่มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงบางรายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.64) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็น  
สมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มี  
เอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/  
บริการครบตามที่กำหนด และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล  
ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ  
เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปาน  
กลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่  
เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และม  
ีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความ  
คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล  
มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ  
ต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.61) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็น  
สมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มี  
เอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร  
ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ  
รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ  
ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)
2. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)
3. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)
4. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง	4.45 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
5. สัตวแพทย์ให้คำปรึกษาแนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)
6. มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยัมแยมแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยัมแยมแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยัมแยมแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถ

เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ภายในโรงพยาบาล มีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษา สะอาด ใหม่ และ มีความทันสมัย	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่าง รอการตรวจรักษา	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)
4. มีการจัดแบ่งพื้นที่ อย่างเป็นสัดส่วน	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5. สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)
6. การตกแต่งสถานที่หุรหฺร	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
7. มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
8. มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการตกแต่งสถานที่หุรหฺรที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงรายได้ รวมทั้งการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่



ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่  
หรรษา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.98) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการ  
การรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และ  
มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ  
ลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่ง  
พื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจ  
ลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรรษา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.85) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ใน  
การรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และ  
มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็น  
สัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่ง  
ระหว่างรอการตรวจรักษา และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มี  
ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่  
หรรษา ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ  
จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.86) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็น  
ระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย  
ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก  
ให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มี  
การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการ  
ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่ง  
สถานที่หรรษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการจัดทำแฟ้มประวัติ และมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
3. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
4. มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)
6. มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
7. มีระบบการจัดคิว	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
8. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	3.51 (มาก)	3.84 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ภาพรวม</b>	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางบางช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็น

มาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามรายได้

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง			
	ไม่เกิน 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
2. ด้านราคา	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
5. ด้านบุคลากร	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทั้งหมด มีเพียงด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางในบางช่วงรายได้

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.96) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.99) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.91) รายด้านที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รายด้านที่ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.90) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	3.56 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)
2. มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษา ป้องกันโรคเฉพาะทาง	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)
3. ใ้ช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	3.78 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)
4. ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)
5. มีบริการดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน	3.64 (มาก)	4.13 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
6. มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น ออบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง	3.72 (มาก)	4.25 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)
8. มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง	3.31 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
9. บริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงการมีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไซยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการ รักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง ได้รับ คำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฝาก เลี้ยง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอก เวลาทำการ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สัตว์

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดี จากแพทย์ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการ รักษา มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการรับ - ส่งสัตว์เลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลา ทำการ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง และมี ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการ ที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฝากเลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและ คำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่ หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฝากเลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการ รับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มี ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ - ส่งสัตว์เลี้ยง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มี ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น



อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่ง สัตว์เลี้ยง

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ค่ารักษา/บริการ ไม่แตกต่างจากที่อื่น	3.71 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)
2. ค่ารักษา/บริการ ถูกกว่าที่อื่น	3.88 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)	3.67 (มาก)
3. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพ	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)
4. มีการชี้แจงราคา ค่ารักษา/บริการ ที่ชัดเจนให้ลูกค้า ทราบก่อนการรักษา	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)
5. สามารถเลือกชำระค่าบริการได้หลายวิธี ทั้งเงินสด/บัตรเครดิต	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่นที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่นได้รับ และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.87) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่ารักษา/บริการไม่ต่างจากที่อื่น

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูก

กว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง	4.19 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)
2. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า	4.11 (มาก)	4.38 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
3. มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกใช้บริการ	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชัน	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4. มีสาขาย่อย	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
5. ให้การรักษานอกสถานที่	3.39 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)
6. สามารถสั่งซื้อสินค้าจอกิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์	3.60 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงการมีสาขาย่อย ให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จอกิว การให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่ง

ชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง ให้การรักษานอกสถานที่ และมีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยงเก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษา นอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) เมื่อพิจารณาแยกรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก

กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ให้การรักษา  
นอกสถานที่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว ให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรค  
ของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อ  
ส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ  
เลี้ยงสัตว์

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็น เพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อ เพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึง ต้องเลี้ยง/ เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบ และเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีส่วนลดพิเศษ ให้กับลูกค้าที่เป็น สมาชิกของ โรงพยาบาลสัตว์	3.76 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)
2. มีการแจกของ สมนาคุณเมื่อซื้อ ของ ครบตามที่กำหนด	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
3. มีการ ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.49 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็น เพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อ เพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตาม แฟชั่น	มีคนให้มาจึง ต้องเลี้ยง/ เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบ และเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4. มีเอกสารข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับ สัตว์เลี้ยงแจกให้ ลูกค้า	3.69 (มาก)	4.25 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.22 (มาก)
5. ความต่อเนื่อง ของการให้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	3.53 (มาก)	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
6. การโทรศัพท์ ติดตาม ผลการรักษาเพื่อ รักษา ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	4.11 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมดมีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่นที่มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงบางรายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยงเก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่อง



ของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการ ครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เมื่อพิจารณาแยกรายการ พบว่า มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษา เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความ ต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)
2. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขยาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่นๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.23 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)
4. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
5. สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
6. มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.25 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
<b>ภาพรวม</b>	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก มีเพียงบางรายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากร จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็น อย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก่หมา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชัน	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย	4.24 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่มห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอตรวจ	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)
4. มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)
5. สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24 (มาก)	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็น เพื่อนแก้ เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อ เพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตาม แฟชั่น	มีคนให้มาจึง ต้องเลี้ยง/ เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบ และเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. การตกแต่งสถานที่ หรรษา	3.36 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
7. มีการจัดวางสินค้า ที่ดึงดูดใจลูกค้า	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)
8. มีป้ายบอกเตือน เขตอันตรายขณะ ปฏิบัติงาน	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงเรื่องการตกแต่งสถานที่หรรษา และการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์

โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยงเก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการรักษา และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการจัดทำแฟ้มประวัติ และมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	4.07 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาให้ทราบทุกครั้ง	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	3.78 (มาก)	4.28 (มาก)	4.44 (มาก)
3. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.44 (มาก)



ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแพชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.31 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)
6. การอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
7. มีระบบการจัดคิว	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
8. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.13 (มาก)	4.44 (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงบางรายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดและปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีระบบการจัดคิว

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยงเก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44) รายการที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ และมีระบบการจัดคิว

ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยง สัตว์

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
2. ด้านราคา	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)
5. ด้านบุคลากร	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย	เลี้ยงตามแฟชั่น	มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง	อื่น ๆ (ความชอบและเสริมดวง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.13 (มาก)	4.44 (มาก)
<b>ภาพรวม</b>	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม 7 ด้าน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด มีเพียงด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์**

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.34 จำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์**

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- มีความคาดหวังให้โรงพยาบาลสัตว์ไม่คิดค่ารักษา/บริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์ไม่มีเจ้าของมารักษา	3	1.5

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ไว้ว่า มีความคาดหวังให้ไม่คิดค่ารักษา/บริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์ไม่มีเจ้าของมารักษา

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ เพื่อศึกษาคความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้คือ ผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ อย่างละ 100 ราย รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษาค อภิปรายผลการศึกษาค ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษาค

##### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาคเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาคผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จำนวนเท่ากัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63 มีระดับการศึกษาคปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 เลี้ยงสุนัขเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 79.5 ส่วนมากเลี้ยงสัตว์ไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา คิดเป็นร้อยละ 56.5 และได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์จากการที่เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์

ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ  
โรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ทั้ง 7 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้าน  
หลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความ  
คาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใข้ยาที่มีคุณภาพและได้  
มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรค  
เฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย  
ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากึ่งเลี้ยง จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการ  
รับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมี  
บริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็น  
รายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไป  
น้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความ  
เหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลาย  
วิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และ  
สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด –  
ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกัน  
และรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความ  
คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ  
พิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตาม  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มี  
ส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง  
เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการ



ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

**ด้านหลักฐานทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิด มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ  
รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

### 3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามอายุ ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความ  
คาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพ  
และได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและ  
ป้องกัน โรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่าย  
อาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง  
และมีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง  
ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา  
แยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย  
จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำ  
ที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง  
มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง มี  
บริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและ  
อุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มี  
ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพ  
และได้มาตรฐานในการรักษา มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน  
ในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษา  
ฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟลากเลี้ยง และ  
จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปาน  
กลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์  
ในด้านผลิตภัณฑ์เหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

#### **ด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคาเหมือนกันทั้งในภาพรวมและรายการย่อย ๆ

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรค

ของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และมีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และ

มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการ ครบตามที่กำหนดที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ด้านบุคลากรเหมือนกันทั้งในภาพรวมและรายการย่อย ๆ

#### **ด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ในด้านหลักฐานทางกายภาพเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้

ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ในด้านกระบวนการให้บริการเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย

จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวมเหมือนกันทั้งในภาพรวมและรายการย่อย ๆ

### 3.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใข้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษา และป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใข้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใข้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใข้ยาที่มีคุณภาพ



และได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง และมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ และมีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่าก เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์ สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์เหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รวมถึงการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์ สำหรับสัตว์เลี้ยงที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และการมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

#### ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตาม

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ด้านราคาเหมือนกันทั้งในภาพรวมและรายการย่อย ๆ

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง และมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถส่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาทมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และมีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ

โรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาดเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก

#### ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตาม

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ด้านบุคลากรเหมือนกันทั้งในภาพรวมและรายการย่อย ๆ

#### **ด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหราตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสบการณ์ตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาทมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบาย

สรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ด้านกระบวนการให้บริการเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาทมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รายด้านที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาล สัตว์ในภาพรวมเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาทที่มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

### 3.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใซ้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษา และป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใซ้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สัตว์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ใซ้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง และมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใซ้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง



ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง ใ้ช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านผลิตภัณฑ์เหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงการมีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ได้รับ และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่ารักษา/บริการไม่ต่างจากที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบ

ก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านราคาเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ชายมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และเรื่องค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ชายและเลี้ยงตามแฟชั่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ชาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง ให้การรักษานอกสถานที่ และมีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปาน

กลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อยได้ดังนี้ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ให้การรักษานอกสถานที่ มีสาขาย่อย และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว ให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสม การตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการมีสาขาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องการรักษานอกสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อแก้เหงามีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้

ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่น มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประกอบการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านการส่งเสริมการตลาดเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่น ที่มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

## ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สัตวแพทย์ให้

คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสม การตลาดของ โรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มี

เครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการรักษา และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านหลักฐานทางกายภาพเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่

เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีระบบการจัดคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และมีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านกระบวนการให้บริการเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงเรื่องการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ และมีระบบการจัดคิว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ เลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน และเพื่อเสริมดวง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และ



การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

#### ภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่น มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในภาพรวมเหมือนกันเกือบทั้งหมด มีเพียงผู้ที่เลี้ยงตามแพชชั่นที่มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์**

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ไว้ว่า มีความคาดหวังให้ไม่คิดค่ารักษา/บริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์ไม่มีเจ้าของมารักษา

**ตารางที่ 5.1 แสดงผลสรุปความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก**

อันดับที่	ส่วนประสมการตลาด	รายการย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
1	ด้านผลิตภัณฑ์	ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์	4.37	มาก
2	ด้านบุคลากร	สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.36	มาก
3	ด้านผลิตภัณฑ์	ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา	4.32	มาก
4	ด้านบุคลากร	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี	4.30	มาก
5	ด้านบุคลากร	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง	4.28	มาก
6	ด้านราคา	การชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา	4.27	มาก
	ด้านหลักฐานทางกายภาพ	เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย		มาก

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

อันดับที่	ส่วนประสม การตลาด	รายการย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคาดหวัง
7	ด้านบุคลากร	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.25	มาก
	ด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	สถานที่ที่มีความสะอาด และ เป็นระเบียบเรียบร้อย		มาก
	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ		มาก
8	ด้านราคา	ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม ต่อคุณภาพที่ได้รับ	4.24	มาก
	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการอธิบายสรรพคุณ และ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิด		มาก
9	ด้านผลิตภัณฑ์	มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านในการตรวจรักษา และป้องกันโรคเฉพาะทาง	4.21	มาก
10	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษา ทุกครั้ง	4.19	มาก

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ได้นำทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใ้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากึ่ง เจ็บ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ใ้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา เป็นสถานพยาบาลสัตว์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน มีอาหารและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย ตามลำดับ ความสอดคล้องข้างต้นนี้อาจเป็นเพราะความต้องการพื้นฐานและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จักรกร (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์เอกชน ในย่านฝั่งธนบุรี พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่องของชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์ในระดับมากเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรลักษณ์ภัทธี ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาล

สัตว์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และยา สัตว์แพทย์สามารถตรวจโรคได้ มีบริการฝากเลี้ยง ออบน้ำ ตัดแต่งขน และมีบริการจำหน่ายอุปกรณ์และอาหารสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ในด้านผลิตภัณฑ์ผู้บริโภครยังคงมีความคาดหวังกับการใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา การมีสัตว์แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี การมีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น ออบน้ำ ตัดแต่งขน ฝากเลี้ยง และการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง

### **ด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่นสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาแต่ละครั้ง ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ และค่าใช้จ่ายถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ใกล้เคียง ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จักรกร (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์เอกชน ในย่านฝั่งธนบุรี พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตว์แพทย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในเรื่องของความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรลชนาภักดิ์ ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยด้านราคาในเรื่องของอัตราค่าบริการมีความสมเหตุสมผล และการแสดงอัตราค่าบริการที่ชัดเจน จะเห็นได้ว่าในด้านราคาผู้บริโภครยังคงมีความคาดหวังกับการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ และไม่แตกต่างจากที่อื่น

### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อ

สินค้า จงควิ รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก มีป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิดของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ และมีบริการสั่งซื้อสินค้า จงควิ รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกัน และรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จักรกร (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชน ในย่านฝั่งธนบุรี พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตั้งถิ่น และสวนหลวงสัตว์แพทย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ในเรื่องของการมีสถานที่ตั้งที่หาได้ง่ายและสะดวกต่อการเดินทางในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรลชนาภักดิ์ ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องของการมีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่พักอาศัย หาได้ง่ายและสะดวกต่อการเดินทาง และมีบริเวณที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวก และเพียงพอในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้บริโภคยังคงมีความความคาดหวังกับการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิดปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ได้

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากมีเพียงการมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้ลูกค้าเท่านั้น แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จักรกร (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชน ในย่านฝั่งธนบุรี

พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของการจัดส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรลชนาภัทธี ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของการจัดโปรโมชั่นมีส่วนลดส่วนแถมในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ในด้านการส่งเสริมการตลาดผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังกับการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ การมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

#### ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาล รวมถึงการมีมารยาท และแสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า สัตวแพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการรักษา และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรลชนาภัทธี ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยด้านบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความมีชื่อเสียง และความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ และมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ จะเห็นได้ว่า ในด้านบุคลากรผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังกับการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มารยาทดี มีความเป็นกันเอง และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ

### **ด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตราย ขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อบริการย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่า ในด้านหลักฐานทางกายภาพผู้บริโภครยังมีความคาดหวังต่อรายการย่อยข้างต้น

### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิด มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรฉนาภทิพย์ ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของการรักษาและบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว และมีระบบการบริการที่เป็นขั้นเป็นตอนในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ในด้านกระบวนการให้บริการผู้บริโภครยังมีความคาดหวังกับความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และการมีความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ

### **ส่วนประสมการตลาดในภาพรวม**

ความคาดหวังของผู้บริโภครในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้าน



หลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรชฌนาภักดิ์ ศรีนวลไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครยังคงมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ทั้ง 7 ด้านในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดมากขึ้นจากในระดับปานกลางเป็นระดับมากเท่ากับส่วนประสมการตลาดด้านอื่น ๆ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังในเรื่องการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความคาดหวังเรื่องการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้รายการย่อยอื่น ได้แก่ การใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา การมีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี การมีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเฉียง และการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยงยังคงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีเพียงการมีบริการรับส่งสัตว์เลี้ยงที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 50 ปี และมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังเรื่องการบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุและรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังเรื่องการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยงอยู่ในระดับ

ปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแพชชั่นมีความคาดหวังเรื่องการมีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุม เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากเลี้ยง อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านราคา** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังระดับมากในเรื่องการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขายมีความคาดหวังเรื่องค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขายและเลี้ยงตามแพชชั่นมีความคาดหวังเรื่องค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังระดับมากในเรื่องการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปมีความคาดหวังเรื่องการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จอควิร รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุและรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวงมีความคาดหวังเรื่องการมีสาขาย่อยอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อแก้เหงามีความคาดหวังเรื่องการให้การรักษานอกสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริโภคยังคงมีความคาดหวังระดับมากในเรื่องการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ การมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังเรื่องการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคมเบิลทีวี อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านบุคลากร** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริหาร โภคยังคงมีความคาดหวังระดับมาก ในเรื่องการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ มารยาทดี มีความเป็นกันเอง และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ ของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังเรื่อง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านหลักฐานทางกายภาพ** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริหาร โภคยังคงมีความคาดหวังระดับมากในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังเรื่องการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุและรายได้อื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง มีความคาดหวังเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริหาร โภคยังคงมีความคาดหวังกับความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และการมีความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟชั่นมีความคาดหวังเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ความชอบ เลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน และเพื่อเสริมดวง มีความคาดหวังเรื่องการจัดทำ

แพ้มะพร้าวและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ และมีระบบการจัดคิวอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ส่วนประสมการตลาดในภาพรวม พบว่า ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผู้บริโภครยังคงมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ทั้ง 7 ด้านในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดมากขึ้นจากระดับปานกลางเป็นระดับมาก และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงตามแฟรนไชส์มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่นมีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรก แต่รายการย่อยที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงที่สุดคือ การได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ซึ่งอยู่ในด้านผลิตภัณฑ์

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการโรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการพัฒนาในเรื่องของการให้ผู้บริโภคได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์มากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษาสัตว์เลี้ยง สัตวแพทย์ที่จะมาทำการรักษาสัตว์เลี้ยงควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง ซึ่งจะส่งผลให้โรงพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี นอกจากนี้ควรเพิ่มบริการการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ การบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟлакเลี้ยง การจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และการบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืนเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้ารับบริการของผู้บริโภคที่มีความต้องการที่แตกต่างหลากหลายกันมากขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงการมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยงซึ่งเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป

**ด้านราคา** ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการพัฒนาในเรื่องของการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษามากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการบริการตามที่คาดหวังว่าราคาของสินค้า/บริการจะต้องสอดคล้องกับคุณภาพที่

ได้รับ นอกจากนี้ควรเพื่อความน่าสนใจด้วยการตั้งค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และไม่ควรละเลยเรื่องของค่ารักษา/บริการ ไม่แตกต่างจากที่อื่นซึ่งควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป ควรตรวจสอบราคาในท้องตลาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อเปรียบเทียบกับราคาของตนเอง รวมถึงเรื่องที่มีผู้บริโภคมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลสัตว์ไม่คิดค่ารักษา/บริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์ไม่มีเจ้าของมารักษา ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจในปัจจุบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและเงื่อนไขของโรงพยาบาลสัตว์แต่ละแห่ง

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** การเลือกทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นในเรื่องของการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และการมีเวลาเปิด - ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้การที่ผู้บริโภคสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ การพาสัตว์เลี้ยงเข้ารับการรักษานอกสถานที่ และการมีสาขาย่อยก็เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเช่นกัน

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** การสื่อสารทางการตลาดไปยังผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่ เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการพัฒนาในเรื่องของการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์และมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้าเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต โดยให้ความสำคัญในเรื่องความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาล รวมทั้งควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนดที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป

**ด้านบุคลากร** ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรก ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรมากที่สุด โดยมุ่งเน้นว่าสัตวแพทย์ต้องให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี นอกจากนี้สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง นอกจากนี้ควรฝึกฝนอบรมสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และการที่โรงพยาบาลสัตว์มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอเป็นสิ่งที่ดีควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป

**ด้านหลักฐานทางกายภาพ** ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัยมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของสถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ นอกจากนี้ควรมีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา รวมถึงการมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน การจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่ให้ดูเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการพัฒนาในเรื่องความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ลูกค้าทราบ นอกจากนี้ควรมีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และมีความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และระบบการจัดคิวเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป นอกจากนี้การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงก็เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังไม่น้อย เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีโรงพยาบาลสัตว์ใดในอำเภอเมืองสมุทรสาครเปิดบริการ 24 ชั่วโมงเพื่อรองรับลูกค้าในช่วงเวลากลางคืนเลย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บรรณานุกรม

- กรมปศุสัตว์. 2557. ข้อมูลสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดสมุทรสาคร. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:  
[http://region7.dld.go.th/DControl/Data/Clinik\\_Region7.htm](http://region7.dld.go.th/DControl/Data/Clinik_Region7.htm). 2 กรกฎาคม 2557.
- \_\_\_\_\_. 2557. พรบ.สถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:  
[http://www.dld.go.th/th/images/stories/law/act\\_clinic2533.pdf](http://www.dld.go.th/th/images/stories/law/act_clinic2533.pdf). 13 สิงหาคม 2557.
- คุณทลี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา จักรกร. 2553. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชน  
ในย่านฝั่งธนบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมรมผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์แห่งประเทศไทย. 2550. ข้อกำหนดมาตรฐานสถานพยาบาลสัตว์  
และการใช้ชื่อของสถานพยาบาลสัตว์. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://www.thaidogcenter.com/archive/index.php/t-19590.html>. 13 สิงหาคม 2557.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547. การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- วัลลชนาภัทธี ศรีนวลไชย. 2554. กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สยามธุรกิจ. 2557. กว่าจะมาเป็นทองหล่อ. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:  
[http://www.siamturakij.com/main/news\\_content.php?nt=4&nid=1405](http://www.siamturakij.com/main/news_content.php?nt=4&nid=1405). 13 สิงหาคม 2557.
- หอขวัญ เมืองน้อย. 2553. ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัข  
ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Euromonitor International. 2014. **Pet Products in Thailand.** (Online) Available:  
<http://www.euromonitor.com/pet-products-in-thailand/report>. August 15, 2014.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ของโรงพยาบาลสัตว์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่) ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้นผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านสละเวลาเพื่อให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

นางสาวลักขมี เลิศสิ่วเวท

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

#### 1. การใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์

1. เคยใช้บริการ  2. ไม่เคยใช้บริการ

#### 2. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 3. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี  4. 41 – 50 ปี  
 5. 51 – 60 ปี  6. 61 ปีขึ้นไป

#### 4. สถานภาพ

1. โสด  
 2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. ปวช./ปวส.         | <input type="checkbox"/> 4.ปริญญาตรี   |
| <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี  |  |

6. อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว                | <input type="checkbox"/> 4. รับจ้างทั่วไป      |
| <input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน              | <input type="checkbox"/> 6. นักเรียน/นักศึกษา  |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....         |  |

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 15,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 2. 15,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 25,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 35,001 – 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 45,001 – 55,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 55,001 บาทขึ้นไป    |

8. ชนิดของสัตว์เลี้ยง(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. สุนัข                | <input type="checkbox"/> 2. แมว       |
| <input type="checkbox"/> 3. กระจ่าง              | <input type="checkbox"/> 4. ปลาสวยงาม |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |                                       |

9. วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา | <input type="checkbox"/> 2. เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ขาย |
| <input type="checkbox"/> 3. เลี้ยงตามแฟชั่น            | <input type="checkbox"/> 4. มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง      |
| <input type="checkbox"/> 5. เก็บมาเลี้ยง               | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....        |

10. ท่านรู้จักหรือได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์จากแหล่งใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. ผ่านหน้าร้าน         |
| <input type="checkbox"/> 3. วิทยู                     | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต         |
| <input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณา                 | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสม  
การตลาดของโรงพยาบาลสัตว์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับสำคัญสอดคล้องกับระดับความคาดหวังของ  
ท่านที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ในเรื่องนั้น ๆ

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี					
2. มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรค เฉพาะทาง					
3. ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ในการรักษา					
4. ได้รับคำอธิบาย และคำแนะนำที่ดี จากแพทย์					
5. มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน					
6. มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ฟักเลี้ยง					
7. จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับ สัตว์เลี้ยง					
8. มีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง					
9. มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ					
<b>ราคา (Price)</b>					
1. ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น					
2. ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น					
3. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพ ที่ได้รับ					
4. มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา					

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการ ได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถ มองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการ เดินทาง					
2. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และ เพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า					
3. มีเวลาเปิด - ปิดที่สะดวก ต่อการใช้บริการ					
4. มีสาขาย่อย					
5. ให้การรักษานอกสถานที่					
6. สามารถตั้งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้ง การให้คำปรึกษาด้านการป้องกัน และ รักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์					
<b>การส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้า ที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์					
2. มีการแจกของสมนาคุณ เมื่อซื้อสินค้า/ บริการครบตามที่กำหนด					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี					
4. มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ สัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า					
5. ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล					
6. มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษา เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า					

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บุคลากร (People)</b>					
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์					
2. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี					
3. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
4. สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง					
5. สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
6. มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
<b>หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1. ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย					
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา					
4. มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน					
5. สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การตกแต่งสถานที่หรูหรา					
7. มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า					
8. มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน					
<b>กระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. มีการจัดทำแฟ้มประวัติ และมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง					
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง					
3. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน					
4. มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
6. มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ					
7. มีระบบการจัดคิว					
7. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวลักขมี เลิศทิเวท

วัน เดือน ปี เกิด

24 พฤษภาคม 2532

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2553  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี  
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2554 – 2557  
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การบริการและการขาย 2  
บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved