

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) จากผู้เลี้ยงสุนัขที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้น 1 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว จำนวนสุนัขที่เลี้ยง พันธุ์สุนัขที่เลี้ยง วิธีการแก้ปัญหาสุขภาพของสุนัข สถานที่ที่นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการป้องกันและรักษาโรคสำหรับสุนัขหนึ่งตัว ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการนำสุนัขไปเสริมสวยหรือไปร้าน PET SHOP ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการส่งเสริมสุขภาพสำหรับสุนัขหนึ่งตัว ความต้องการใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน (ตารางที่ 1 – 15)

ส่วนที่ 2 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน ส่วนประสมการตลาดบริการ (ตารางที่ 16 – 24)

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ตารางที่ 25 – 39)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	73	36.50
หญิง	127	63.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.50 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.00
21 – 30 ปี	97	48.50
31 – 40 ปี	44	22.00
41 – 50 ปี	29	14.50
51 ปีขึ้นไป	18	9.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21 - 30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.00 และ 41 – 50 ปี ร้อยละ 14.50

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	121	60.50
สมรส	75	37.50
อื่น ๆ	4	2.00
รวม	200	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ หม้าย (จำนวน 3 ราย) หย่า (จำนวน 1 ราย)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 37.50 และอื่น ๆ ร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	34	17.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	34	17.00
ปริญญาตรี	100	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	32	16.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส./ หรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.00 เท่ากัน และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	33	16.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	10.50
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	91	45.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	19.50
แม่บ้าน	12	6.00
อื่น ๆ	4	2.00
รวม	200	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ (จำนวน 2 ราย) ขายประกัน (จำนวน 1 ราย) เกษียณตัวเอง (จำนวน 1 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 19.50 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 16.50

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	18.00
10,001 – 20,000 บาท	59	29.50
20,001 – 30,000 บาท	39	19.50
30,001 – 40,000 บาท	25	12.50
มากกว่า 40,001 บาท	41	20.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ มากกว่า 40,001 บาท ร้อยละ 20.50 และ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 19.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสุนัขที่เลี้ยง

จำนวนสุนัขที่เลี้ยง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ตัว	99	49.50
2 ตัว	61	30.50
3 ตัว	23	11.50
4 ตัว	8	4.00
5 ตัว	4	2.00
6 ตัว	3	1.50
8 ตัว	1	0.50
10 ตัว	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงสุนัขจำนวน 1 ตัว มากที่สุด ร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ เลี้ยงจำนวน 2 ตัว ร้อยละ 30.50 และเลี้ยงจำนวน 3 ตัว ร้อยละ 11.50

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพันธุ์สุนัขที่เลี้ยง

พันธุ์สุนัขที่เลี้ยง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พันธุ์แท้	78	39.00
พันธุ์ผสม	85	42.50
พันธุ์แท้และพันธุ์ผสม	37	18.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงสุนัขพันธุ์ผสม มากที่สุด ร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ เลี้ยงสุนัขพันธุ์แท้ ร้อยละ 39.00 และเลี้ยงทั้งพันธุ์แท้และพันธุ์ผสม ร้อยละ 18.50

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการแก้ปัญหาสุขภาพของสุนัข

วิธีการแก้ปัญหาสุขภาพของสุนัข	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ซื้อยามารักษาเองที่บ้าน ถ้าไม่หาย ก็พาไปพบสัตวแพทย์	69	34.50
ไปปรึกษาผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสุนัข แล้วนำไปซื้อยาตามคำแนะนำ	53	26.50
พบสัตวแพทย์โดยทันที	78	39.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า เมื่อสุนัขเกิดปัญหาสุขภาพผู้ตอบแบบสอบถามจะพบสัตวแพทย์โดยทันที มากที่สุด ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ ซื้อยามารักษาเองที่บ้าน ถ้าไม่หาย ก็พาไปพบสัตวแพทย์ ร้อยละ 34.50 และไปปรึกษาผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสุนัข แล้วนำไปซื้อยาตามคำแนะนำ ร้อยละ 26.50

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ

สถานที่ที่นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
คลินิกสัตวแพทย์	164	82.00
โรงพยาบาลสัตว์	36	18.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะนำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพที่คลินิกสัตวแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 82.00 รองลงมาคือนำไปโรงพยาบาลสัตว์ ร้อยละ 18.00

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการป้องกันและรักษาโรคสำหรับสุนัขหนึ่งตัว

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการป้องกันและรักษาโรค สำหรับสุนัขหนึ่งตัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	3	1.50
ต่ำกว่า 200 บาท	48	24.00
201 – 500 บาท	91	45.50
501 – 1,000 บาท	51	25.50
1,001 – 1,500 บาท	6	3.00
1,501 – 2,000 บาท	1	0.50
2,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ในการป้องกันและรักษาโรคสำหรับสุนัขหนึ่งตัว ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 201 – 500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่าย 501 – 1,000 บาท ร้อยละ 25.50 และมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 200 บาท ร้อยละ 24.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือน ในการนำสุนัขไปเสริมสวยหรือไปร้าน PET SHOP

ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการนำสุนัขไปเสริมสวยหรือไปร้าน PET SHOP	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เคยพาไป	93	46.50
พาไปต่ำกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	56	28.00
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	49	24.50
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	2	1.00
5 ครั้ง ขึ้นไป	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยพาสุนัขไปเสริมสวยหรือไปร้าน PET SHOP มากที่สุด ร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ พาไปต่ำกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 28.00 และพาไปเดือนละ 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 24.50

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการส่งเสริมสุขภาพสำหรับสุนัขหนึ่งตัว

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการส่งเสริมสุขภาพ สำหรับสุนัขหนึ่งตัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	95	47.50
ต่ำกว่า 200 บาท	36	18.00
201 – 500 บาท	45	22.50
501 – 1,000 บาท	19	9.50
1,001 – 1,500 บาท	5	2.50
1,501 – 2,000 บาท	0	0.00
2,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการส่งเสริมสุขภาพสำหรับสุนัขหนึ่งตัว มากที่สุด ร้อยละ 47.50 รองลงมาคือมีค่าใช้จ่าย 201 – 500 บาท ร้อยละ 22.50 และมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 200 บาท ร้อยละ 18.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน

ความสนใจใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สนใจ	182	91.00
ไม่สนใจ	18	9.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสนใจใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน ร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ไม่สนใจ ร้อยละ 9.00

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน

ความต้องการใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รักษาโรค	136	68.00
ป้องกันโรค นิดวัคซีน	177	88.50
รักษาโรคเรื้อรัง	72	36.00
จัดจำหน่ายเสื้อผ้า เครื่องประดับสุนัข	24	12.00
ตัดแต่งขน	84	42.00
จัดจำหน่ายอาหารเสริมสุขภาพและวิตามินสำหรับสุนัข	42	21.00
จัดจำหน่ายอาหารสุนัข	43	21.50
จัดจำหน่ายของเล่นสุนัข	15	7.50
อาบน้ำ	77	30.50
อื่น ๆ	1	0.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

อื่น ๆ ได้แก่ ตัดเล็บ (จำนวน 1 ราย)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน ในด้านป้องกันโรค นิดวัคซีน ร้อยละ 88.50 รองลงมาคือ รักษาโรค ร้อยละ 68.00 และตัดแต่งขน ร้อยละ 42.00

ส่วนที่ 2 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน ประสม
การตลาดบริการ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและ รักษาโรคของสุนัขต้องมี สัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมา ให้บริการทุกครั้ง	83 (41.50)	76 (38.00)	33 (16.50)	6 (3.00)	2 (1.00)	4.16 (มาก)	2
มีสินค้าและบริการให้เลือก หลากหลาย หลายระดับ ราคา คุณภาพ รวมทั้งมี บริการที่ครบวงจร (One Stop Service)	50 (25.00)	81 (40.50)	53 (26.50)	11 (5.50)	5 (2.50)	3.80 (มาก)	8
สามารถให้บริการในกรณี ฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง	63 (31.50)	78 (39.00)	47 (23.50)	10 (5.00)	2 (1.00)	3.95 (มาก)	5
ในกรณีฉุกเฉินสามารถมา ให้บริการได้ภายในเวลาไม่ เกิน 30 นาที	56 (28.00)	82 (41.00)	49 (24.50)	10 (5.00)	3 (1.50)	3.89 (มาก)	6
มีความสะอาดและ ระมัดระวังไม่ให้เกิดการติด เชื้อกับสุนัข	103 (51.50)	73 (36.50)	21 (10.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.38 (มาก)	1
การปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิด ความสกปรกกับบ้าน เจ้าของสุนัข	77 (38.50)	89 (44.50)	25 (12.50)	5 (2.50)	4 (2.00)	4.15 (มาก)	3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการให้คำปรึกษา หรือ สอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์	46 (23.00)	101 (50.50)	39 (19.50)	10 (5.00)	4 (2.00)	3.88 (มาก)	7
มีการรักษาและป้องกันโรค เฉพาะทางสำหรับสุนัข	61 (30.50)	96 (48.00)	39 (19.50)	3 (1.50)	1 (0.50)	4.07 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชือกับสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดความสกปรกกับบ้านเจ้าของสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับ คุณภาพที่ได้รับ	107 (53.50)	66 (33.00)	26 (13.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	1
สามารถชำระค่าสินค้า และ บริการด้วยบัตรเครดิตโดย ไม่คิดค่าธรรมเนียม	54 (27.00)	67 (33.50)	53 (26.50)	13 (6.50)	13 (6.50)	3.68 (มาก)	4
ในกรณีที่ต้องรักษาโรค อย่างต่อเนื่อง อาจมีการแบ่ง ชำระค่ารักษาพยาบาลเป็น งวดได้	59 (29.50)	53 (26.50)	56 (28.00)	13 (6.50)	19 (9.50)	3.60 (มาก)	5
ลดเวลาในการป้องกันและ รักษาโรค และส่งเสริม สุขภาพสุนัขของเจ้าของ	66 (33.00)	83 (41.50)	42 (21.00)	6 (3.00)	3 (1.50)	4.01 (มาก)	2
สามารถโทรศัพท์เพื่อ เรียกใช้บริการที่บ้านได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และต้นทุนในการเดินทาง	62 (31.00)	71 (35.50)	52 (26.00)	8 (4.00)	7 (3.50)	3.87 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.91 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพสุนัขของเจ้าของ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสามารถโทรศัพท์เพื่อเรียกใช้บริการที่บ้านได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และต้นทุนในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.87)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่/ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง	36 (18.00)	99 (49.50)	51 (25.50)	11 (5.50)	3 (1.50)	3.77 (มาก)	1
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้	29 (14.50)	78 (39.00)	68 (34.00)	17 (8.50)	8 (4.00)	3.52 (มาก)	2
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางอีเมลได้	19 (9.50)	74 (37.00)	68 (34.00)	23 (11.50)	16 (8.00)	3.29 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางอีเมลได้ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีส่วนลด หรือของแถมให้เมื่อ ซื้อสินค้า หรือใช้บริการครบ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด	36 (18.00)	77 (38.50)	67 (33.50)	15 (7.50)	5 (2.50)	3.62 (มาก)	3
มีการรับสมัครสมาชิก โดย สมาชิกจะได้รับส่วนลดในการ ใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ	35 (17.50)	85 (42.50)	67 (33.50)	9 (4.50)	4 (2.00)	3.69 (มาก)	2
มีการโฆษณาเกี่ยวกับการ บริการผ่านสื่อหลายประเภท	25 (12.50)	53 (26.50)	92 (46.00)	22 (11.00)	8 (4.00)	3.33 (ปานกลาง)	5
มีการส่งข้อมูลใหม่ ๆ ให้ ลูกค้าทราบ เช่น แจกใบปลิว ส่งจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	24 (12.00)	70 (35.00)	75 (37.50)	20 (10.00)	11 (5.50)	3.38 (ปานกลาง)	4
มีการส่งจดหมาย หรือโทร แจ้งเตือนความจำให้กับ เจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้า รับบริการ	56 (28.00)	85 (42.50)	41 (20.50)	12 (6.00)	6 (3.00)	3.87 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.58 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ
โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ มี
การรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้

บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีส่วนลด หรือของแถมให้เมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการ
 ครบตามที่ผู้ให้บริการกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
 ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการป้องกันและรักษา โรคของสุนัข มีทักษะความ ชำนาญในการให้บริการ	111 (55.50)	72 (36.00)	15 (7.50)	1 (0.50)	1 (0.50)	4.46 (มาก)	2
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเพียงพอ	87 (43.50)	91 (45.50)	16 (8.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.29 (มาก)	6
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษา ตอบ ข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและ บริการได้	107 (53.50)	71 (35.50)	20 (10.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	3
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มี ความรักสัตว์	116 (58.00)	66 (33.00)	17 (8.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.49 (มาก)	1
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มี บุคลิกภาพดี สะอาด	95 (47.50)	80 (40.00)	24 (12.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.35 (มาก)	5
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มี มนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัย ที่ดี	103 (51.50)	77 (38.50)	17 (8.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.40 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกัน และรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ยานพาหนะที่ไปให้บริการที่ บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	52 (26.00)	99 (49.50)	39 (19.50)	5 (2.50)	5 (2.50)	3.94 (มาก)	3
ยานพาหนะที่ให้ไป ให้บริการอยู่ในสภาพดี มี การตกแต่งให้สวยงาม น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำหรับ ให้บริการสุนัขที่ครบถ้วน	37 (18.50)	101 (50.50)	49 (24.50)	9 (4.50)	4 (2.00)	3.79 (มาก)	5
มีประกาศนียบัตรรับรอง การบริการ	47 (23.50)	99 (49.50)	42 (21.00)	10 (5.00)	2 (1.00)	3.90 (มาก)	4
มีเอกสารแนะนำการ ให้บริการ วิธีป้องกัน รักษา โรค รวมทั้งการดูแลสุนัข	62 (31.00)	93 (46.50)	39 (19.50)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.05 (มาก)	1
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ ที่สะอาดและมีกลิ่น น่าเชื่อถือ	52 (26.00)	104 (52.00)	37 (18.50)	7 (3.50)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	2
อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกร ตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดี กลิ่นหอม อ่างอาบน้ำ สะอาด	60 (30.00)	100 (50.00)	32 (16.00)	5 (2.50)	3 (1.50)	4.05 (มาก)	1
พนักงานมีการติดป้ายชื่อ เพื่อแสดงความน่าเชื่อถือใน ระหว่างปฏิบัติงาน	42 (21.00)	88 (44.00)	53 (26.50)	11 (5.50)	6 (3.00)	3.75 (มาก)	6

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบัตรประจำตัวของสัตว์เลี้ยง	38 (19.00)	78 (39.00)	62 (31.00)	17 (8.50)	5 (2.50)	3.64 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.89 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุนัข และอุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน) รองลงมา คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาดและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และยานพาหนะที่ไปให้บริการที่บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีกระบวนการในการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอเหมือนกันทุกครั้ง	58 (29.00)	98 (49.00)	37 (18.50)	4 (2.00)	3 (1.50)	4.02 (มาก)	6
มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้ มาตรฐาน และถูกต้องตาม หลักวิชาการ	70 (35.00)	102 (51.00)	24 (12.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	3
มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้ง ก่อนและหลังการบริการ อย่างดี	81 (40.50)	92 (46.00)	23 (11.50)	3 (1.50)	1 (0.50)	4.25 (มาก)	2
กระบวนการในการรับ สมัคร จัดทำบัตรประจำตัว สุนัข มีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	43 (21.50)	83 (41.50)	63 (31.50)	10 (5.00)	1 (0.50)	3.79 (มาก)	7
มีขั้นตอนการสร้างคาม มั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เช่น ใส่ถุงมือยางก่อนที่จะ รักษาสุนัข	62 (31.00)	94 (47.00)	37 (18.50)	6 (3.00)	1 (0.50)	4.05 (มาก)	5
มีกระบวนการบริการที่ รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก	82 (41.00)	74 (37.00)	36 (18.00)	6 (3.00)	2 (1.00)	4.14 (มาก)	4
มีการให้บริการตรงเวลาที่ นัดหมาย	69 (34.50)	81 (40.50)	42 (21.00)	7 (3.50)	1 (0.50)	4.05 (มาก)	5
มีบริการติดตาม ผลการรักษาทางโทรศัพท์	43 (21.50)	84 (42.00)	58 (29.00)	11 (5.50)	4 (2.00)	3.76 (มาก)	9

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน
ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจัดด้านกระบวนการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ก่อนทำการรักษา มีการแจ้ง ผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้น จากการป้องกัน และรักษา โรคให้สุนัข	96 (48.00)	71 (35.50)	28 (14.00)	3 (1.50)	2 (1.00)	4.28 (มาก)	1
มีที่พักสำหรับสุนัขที่ป่วย หนัก หรือต้องรักษาอย่าง ต่อเนื่อง และใกล้ชิด	53 (26.50)	80 (40.00)	44 (22.00)	16 (8.00)	7 (3.50)	3.78 (มาก)	8
มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้า และสมาชิก เช่น สัมมนา เกี่ยวกับการป้องกันโรค สุนัข	34 (17.00)	49 (24.50)	75 (37.50)	21 (10.50)	21 (10.50)	3.27 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในปีจัดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการ
แจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ
มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีวิธีการดูแลและรักษา
ที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยสรุปและเรียงตามลำดับของความต้องการ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ปัจจัยด้านบุคลากร	4.40	มาก
2	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.04	มาก
3	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.96	มาก
4	ปัจจัยด้านราคา	3.91	มาก
5	ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.89	มาก
6	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	มาก
7	ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.53	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งมีผลในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.58) และปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยสรุปตามปัจจัยย่อยและเรียงตามลำดับของความต้องการ 10 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์	ด้านบุคลากร	4.49	(มาก)
2	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.46	(มาก)
3	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้	ด้านบุคลากร	4.42	(มาก)
4	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี	ด้านบุคลากร	4.40	(มาก)
5	ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	ด้านราคา	4.39	(มาก)
6	มีความสะอาดและระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการติดเชื้อกับสุนัข	ด้านผลิตภัณฑ์	4.38	(มาก)
7	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด	ด้านบุคลากร	4.35	(มาก)
8	มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ด้านบุคลากร	4.29	(มาก)
9	ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข	ด้านกระบวนการ	4.28	(มาก)
10	มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี	ด้านกระบวนการ	4.25	(มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด 10 อันดับแรก คือ ปัจจัยหลักด้านบุคลากร สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ ปัจจัยหลักด้านบุคลากร สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ปัจจัยหลักด้านบุคลากร สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยหลักด้านบุคลากร สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยหลักด้านราคา ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยหลักด้านบุคลากร สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ปัจจัยหลักด้านบุคลากร มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยหลักด้านกระบวนการ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.28) ปัจจัยหลักด้านกระบวนการ มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

3.1 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)
มีสินค้าและบริการให้เลือกหลากหลาย หลายระดับราคา คุณภาพ รวมทั้งมีบริการที่ครบวงจร (One Stop Service)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถให้บริการในกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
ในกรณีฉุกเฉินสามารถมาให้บริการได้ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อกับสุนัข	4.29 (มาก)	4.43 (มาก)
การปฏิบัติงาน ไม่ก่อให้เกิดความสกปรกกับบ้านเจ้าของสุนัข	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)
มีบริการให้คำปรึกษา หรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 25 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 4.07)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมีสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมีสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง และการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดความสกปรกกับบ้านเจ้าของสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)
สามารถชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)
ในกรณีที่ต้องรักษาโรคอย่างต่อเนื่องอาจมีการแบ่งชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นงวดได้	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพสุนัขของเจ้าของ	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)
สามารถโทรศัพท์เพื่อเรียกใช้บริการที่บ้านได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และต้นทุนในการเดินทาง	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)
รวม	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 26 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคาโดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.96)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.47) รองลงมาคือ ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพสุนัขของเจ้าของ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 4.09)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางอีเมลได้	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
รวม	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 27 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม เพศชายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ส่วนเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีส่วนลด หรือของแถมให้เมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการ ครบตามที่ผู้ให้บริการกำหนด	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)
มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดใน การใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
มีการโฆษณาเกี่ยวกับการบริการผ่านสื่อหลายประเภท	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการส่งข้อมูลใหม่ ๆ ให้ลูกค้าทราบ เช่น แจกใบปลิว ส่งจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.45 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีการส่งจดหมาย หรือโทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของ สุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 28 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.60)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือโทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข

เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.89) รองลงมาคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.74)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.53 (มาก)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้	4.33 (มาก)	4.46 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีความรักสัตว์	4.36 (มาก)	4.56 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด	4.34 (มาก)	4.35 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี	4.32 (มาก)	4.45 (มาก)
รวม	4.32 (มาก)	4.45 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 29 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.45)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ยานพาหนะที่ไปให้บริการที่บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)
ยานพาหนะที่ให้ไปให้บริการอยู่ในสภาพดี มีการตกแต่งให้สวยงาม น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำหรับให้บริการสุนัขที่ครบถ้วน	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)
มีประกาศนียบัตรรับรองการบริการ	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุนัข	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาดและมีความน่าเชื่อถือ	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกร ตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีการติดป้ายชื่อ เพื่อแสดงความน่าเชื่อถือในระหว่างปฏิบัติงาน	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)
มีบัตรประจำตัวของสัตวแพทย์	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 30 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.93)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่าง ดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธี ป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่ สะอาดและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.99 เท่ากัน)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ยานพาหนะที่ไปให้บริการที่บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ เหมือนกันทุกครั้ง	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)
มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)
กระบวนการในการรับสมัคร จัดทำบัตรประจำตัวสุนัข มีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.62 (มาก)	3.88 (มาก)
มีขั้นตอนการสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เช่น ใส่ถุงมือยางก่อนที่จะรักษาสุนัข	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)
มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
มีการให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)
มีบริการติดตามผลการรักษาทางโทรศัพท์	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)
ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข	4.10 (มาก)	4.39 (มาก)
มีที่พักสำหรับสุนัขที่ป่วยหนัก หรือต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง และใกล้ชิด	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น สัมมนาเกี่ยวกับการป้องกันโรคสุนัข	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)

หมายเหตุ : เพศชายมีจำนวน 73 คน เพศหญิงมีจำนวน 127 คน

จากตารางที่ 31 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านกระบวนการ โดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86, 4.02)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความต้องการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)

3.2 ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณี ป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมี สัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.49 (มาก)
มีสินค้าและบริการให้เลือกหลากหลาย หลาย ระดับราคา คุณภาพ รวมทั้งมีบริการที่ครบ วงจร (One Stop Service)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	4.41 (มาก)
สามารถให้บริการในกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.44 (มาก)
ในกรณีฉุกเฉินสามารถมาให้บริการได้ ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที มีความสะอาด และระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมีสุนัข	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	4.32 (มาก)
มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการ ติดเชื้อมีสุนัข	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.73 (มาก)
การปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดความสกปรกกับ บ้านเจ้าของสุนัข	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.44 (มาก)
มีบริการให้คำปรึกษา หรือสอบถามข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	3.60 (มาก)	4.22 (มาก)
มีการรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง สำหรับสุนัข	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.41 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท

มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป

จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 32 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม สำหรับทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.93, 4.04, 3.93, 4.41)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดความสกปรกกับบ้านเจ้าของสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ มีการรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ในกรณีป้องกันและรักษาโรคของสุนัขต้องมีสัตวแพทย์ หรือสัตวบาลมาให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
สามารถชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.95 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)
ในกรณีที่ต้องรักษาโรคอย่างต่อเนื่อง อาจมีการแบ่งชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นงวดได้	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.85 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพสุนัขของเจ้าของ	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถโทรศัพท์เพื่อเรียกใช้บริการที่บ้านได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และต้นทุนในการเดินทาง	3.47 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	4.41 (มาก)
รวม	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)	3.71 (มาก)	4.14 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 33 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคาโดยรวม สำหรับทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.85, 4.06, 3.71, 4.14)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ในกรณีที่ต้องรักษาโรคอย่างต่อเนื่องอาจมีการแบ่งชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพส่วนบุคคลของเจ้าของ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพส่วนบุคคลของเจ้าของ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ลดเวลาในการป้องกันและรักษาโรค และส่งเสริมสุขภาพส่วนบุคคลของเจ้าของ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ สามารถโทรศัพท์เพื่อเรียกใช้บริการที่บ้านได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และต้นทุนในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านสถานที่/ ช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถ กระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้ง บริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรค ของสุนัขทางโทรศัพท์ได้	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้ง บริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรค ของสุนัขทางอีเมลได้	3.61 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
รวม	3.68 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 34 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.71) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,001 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.48, 3.16)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางอีเมลได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ สามารถสั่งซื้อ สั่งจองสินค้า รวมทั้งบริการเกี่ยวกับป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
มีส่วนลด หรือของแถมให้เมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการครบตามที่ผู้ให้บริการ กำหนด	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะ ได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับ เอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็น พิเศษ	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการโฆษณาเกี่ยวกับการบริการผ่านสื่อ หลายประเภท	3.47 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีการส่งข้อมูลใหม่ ๆ ให้ลูกค้าทราบ เช่น แจกใบปลิว ส่งจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการส่งจดหมาย หรือโทรแจ้งเตือน ความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลา เข้ารับบริการ	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)
รวม	3.62 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 35 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62, 3.58, 3.91) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49, 3.25)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูล การใช้บริการอื่น ๆ เป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะ ความชำนาญในการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเพียงพอ	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้ คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้	4.17 (มาก)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีความรักสัตว์	4.25 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด	4.17 (มาก)	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีมนุษย สัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี	4.14 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
รวม	4.17 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)	4.29 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท

มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป
จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 36 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม สำหรับเกือบทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว คือ ต่ำกว่า 10,001 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาทอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.44, 4.39, 4.29) ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สามารถแนะนำสินค้าและบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและรักษาโรคของสุนัข มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) รองลงมาคือ มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
ยานพาหนะที่ไปให้บริการที่บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	4.02 (มาก)
ยานพาหนะที่ให้ไปให้บริการอยู่ใน สภาพดี มีการตกแต่งให้สวยงาม น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำหรับให้บริการ สุนัขที่ครบถ้วน	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)
มีประกาศนียบัตรรับรองการบริการ	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธี ป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุนัข	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.27 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุด เครื่องแบบที่สะอาดและมีความ น่าเชื่อถือ	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)
อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำ สะอาด	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานมีการติดป้ายชื่อ เพื่อแสดง ความน่าเชื่อถือในระหว่างปฏิบัติงาน	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบัตรประจำตัวของสัตวแพทย์	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	4.04 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 37 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวม สำหรับทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.87, 3.86, 3.67, 4.04)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยานพาหนะที่ไปให้บริการที่บ้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกันรักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาด และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาดและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาดและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ และอุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย ใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอเหมือนกันทุกครั้ง	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	4.46 (มาก)
มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.32 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
กระบวนการในการรับสมัคร จัดทำบัตรประจำตัวสุนัข มีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	4.12 (มาก)
มีขั้นตอนการสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข เช่น ใส่ถุงมือยางก่อนที่จะรักษาสุนัข	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	4.37 (มาก)
มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)
มีการให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	4.41 (มาก)
มีบริการติดตามผลการรักษาทางโทรศัพท์	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	4.07 (มาก)
ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข	3.92 (มาก)	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
มีที่พักสำหรับสุนัขที่ป่วยหนัก หรือต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง และใกล้ชิด	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)				
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น สัมมนาเกี่ยวกับการป้องกันโรค สุนัข	3.56 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
รวม	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 คน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 59 คน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 39 คน 30,001 – 40,001 บาท จำนวน 25 คน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน

จากตารางที่ 38 พบว่า ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม สำหรับทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.94, 3.79, 3.83, 4.31)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ มีขั้นตอนการสร้างเชื่อมั่นให้กับเจ้าของสุนัข เช่น ใส่งู่มืออย่างก่อนที่จะรักษาสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ และมีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ มีวิธีการดูแล และรักษาที่ได้มาตรฐาน และถูกต้องตามหลักวิชาการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการดูแลเอาใจใส่สุนัขทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน
1	ค่าใช้จ่ายในการบริการถึงบ้านต้องไม่สูงเกินไป	3
2	ในการรักษาโรค สามารถออกใบสั่งยาให้สามารถซื้อยามาใช้เองได้	1
3	การติดต่อกันเชื่อมโยงกับ โรงพยาบาลสัตว์ เพื่อการรักษาอย่างต่อเนื่อง	1
4	ควรมีการเยี่ยมทุกเดือน	1
5	อยากให้มึบริการรับสุนัขไปฝึกทักษะต่าง ๆ	1
6	ควรมีบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคประจำปี หรือมีให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved