



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ (MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นด้วย

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

##### 2. อายุของท่าน

1. น้อยกว่า 20 ปี

4. 41 – 50 ปี

2. 20 – 30 ปี

5. 51 – 60 ปี

3. 31 - 40

6. มากกว่า 60 ปี

##### 3. ระดับการศึกษาของท่าน

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. อาชีพของท่าน

1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน

2. พนักงานบริษัทเอกชน

7. รับจ้างทั่วไป

3. นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

8. เกษตรกร

4. อาชีพอิสระ เช่น ช่างทำผม ช่างไฟ

9. นักเรียน / นักศึกษา

5. สายวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทนายความ

10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- [ ] 1. น้อยกว่า/เท่ากับ 9,999 บาท [ ] 2. 10,000 – 19,999 บาท
- [ ] 3. 20,000 – 29,999 บาท [ ] 4. มากกว่า/เท่ากับ 30,000 บาท

6. วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ของท่าน (โปรดเรียงอันดับ 1, 2 และ 3 ตามความสำคัญ)

โดย 1 = ให้ความสำคัญมากที่สุด, 2 และ 3 ให้ความสำคัญรองลงไป

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| ..... 1. เลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน       | ..... 5. เก็บมาเลี้ยง          |
| ..... 2. เลี้ยงเป็นเพื่อนแก้เหงา | ..... 6. มีคนให้ จึงต้องเลี้ยง |
| ..... 3. เลี้ยงตามเพื่อน         | ..... 7. เพื่อเพาะพันธุ์ขาย    |
| ..... 4. เลี้ยงเป็นแพชั่น        | ..... 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

7. สัตว์ที่ท่านเลี้ยง (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                |  |
|----------------|--|
| [ ] 1. สุนัข   | [ ] 5. หนู                             |
| [ ] 2. แมว     | [ ] 6. กระรอก                          |
| [ ] 3. ปลา     | [ ] 7. สัตว์เลี้ยงคาน เช่น งู อี๊กวน่า |
| [ ] 4. กระจ่าง | [ ] 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....           |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการในปัจจุบัน

8. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์อย่างไร (โปรดเรียงอันดับ 1, 2 และ 3 ตามความสำคัญ) โดย 1 = ให้ความสำคัญมากที่สุด, 2 และ 3 ให้ความสำคัญรองลงไป

- |                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| ..... 1. ใกล้บ้าน               | ..... 8. เจ้าหน้าที่ในร้าน        |
| ..... 2. ชื่อเสียง              | ..... 9. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ |
| ..... 3. ความสะอาด              | ..... 10. บริการประทับใจ          |
| ..... 4. ที่จอดรถสะดวก          | ..... 11. ความสวยงามของร้าน       |
| ..... 5. มีบริการหลากหลาย       | ..... 12. รักษาหาย                |
| ..... 6. อุปกรณ์เครื่องมือที่มี | ..... 13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....   |
| ..... 7. นายสัตวแพทย์           |                                   |

9. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากแหล่งใด

(ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร | <input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับโฆษณา / ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ                  | <input type="checkbox"/> 6. ป้ายโฆษณา             |
| <input type="checkbox"/> 3. อินเทอร์เน็ต           | <input type="checkbox"/> 7. ป้ายหน้าร้าน          |
| <input type="checkbox"/> 4. คนรู้จักแนะนำ          | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

10. ท่านใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงเวลาใดเป็นส่วนใหญ่

(กรุณาตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. จันทร์ – ศุกร์ 8.00 - 12.00 น.  | <input type="checkbox"/> 4. เสาร์ - อาทิตย์ 8.00 - 12.00 น.  |
| <input type="checkbox"/> 2. จันทร์ – ศุกร์ 12.01 - 16.00 น. | <input type="checkbox"/> 5. เสาร์ - อาทิตย์ 12.01 - 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. จันทร์ – ศุกร์ 16.01 - 21.00 น. | <input type="checkbox"/> 6. เสาร์ - อาทิตย์ 16.01 - 21.00 น. |

11. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ต่อครั้ง ต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 200 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 601 – 800 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 2. 201 – 400 บาท   | <input type="checkbox"/> 5. 801 – 1,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3. 401 - 600 บาท   | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 1,000 บาท |

12. ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของท่าน

(ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ค่าใช้จ่ายในการรักษา             | <input type="checkbox"/> 6. บุคลากรแต่งกายไม่เหมาะสม             |
| <input type="checkbox"/> 2. เวลาและสถานที่ตั้งไม่เหมาะสม     | <input type="checkbox"/> 7. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานพยาบาลสัตว์ |
| <input type="checkbox"/> 3. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม     | <input type="checkbox"/> 8. การบริการไม่ประทับใจ                 |
| <input type="checkbox"/> 4. สัตวแพทย์ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้ | <input type="checkbox"/> 9. ไม่เคยพบปัญหา                        |
| <input type="checkbox"/> 5. สัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....              |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์  
 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วน  
 ในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					
2. ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์					
3. มีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา					
4. มีเครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray)					
5. สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท					
6. ทำการรักษาได้ครอบคลุม					
7. บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์					
8. มีบริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคืน					
9. มีการให้บริการครบวงจร					
10. มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์					
11. มีบริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน					
12. มีบริการฝากเลี้ยง					
13. มีบริการฝึกสุนัข					
<b>ราคา (Price)</b>					
14. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น					
15. มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน					
16. ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรคและการรักษา					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)</b>					
17. อยู่ใกล้บ้าน					
18. อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก					
19. มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต					
20. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ					
21. มีบริการถึงบ้าน					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
22. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี นิตยสาร เป็นต้น					
23. มีการเข้าช่วงทางสถานีวิทยุ เพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางสถานีวิทยุ					
24. มีเว็บไซต์					
25. มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาล สัตว์					
26. มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด					
27. การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จัก แนะนำ เป็นต้น					
28. มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาล สัตว์ให้ทราบ โดยการใช้โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บุคลากรผู้ให้บริการ (People)</b>					
29. ความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์					
30. ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์					
31. ทักษะ และความชำนาญของนายสัตวแพทย์					
32. นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
33. ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง					
34. ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหา					
35. บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
36. บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ					
37. บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ อุ่มเอี่ยมแจ่มใส สุภาพ					
38. บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์					
<b>กระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
39. มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา					
40. มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ					
41. มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว					
42. มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ					
43. มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>กระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)</b>					
44. มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น สัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น					
45. มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยง หลังเข้ารับบริการ เป็นต้น					
<b>สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
46. มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย					
47. มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
48. มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า					
49. ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น					
50. มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ					
51. อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด					
52. อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
53. การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม					
54. สถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง					

- -ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม - -



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวอภิญา วังมูล
วัน เดือน ปี เกิด	19 กุมภาพันธ์ 2524
ประวัติการศึกษา	โรงเรียนแม่สะเรียง “ปริพัตรศึกษา” ปีการศึกษา 2541 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved