

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาตามระเบียบวิธีการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สามารถแปลผลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ และสัตว์ที่เลี้ยง ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 1 - 7

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ แหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ ช่วงเวลาส่วนใหญ่ ที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ครั้ง/สัตว์เลี้ยง 1 ตัว และปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 8 - 12

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 13 - 19

**ส่วนที่ 4** วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 20 - 31

**ส่วนที่ 5** วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 32 - 43

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| ชาย        | 139        | 36.58         |
| หญิง       | 241        | 63.42         |
| <b>รวม</b> | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.42 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.58

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|----------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 20 ปี | 24         | 6.32          |
| 20 – 30 ปี     | 264        | 69.47         |
| 31 - 40 ปี     | 53         | 13.95         |
| 41 – 50 ปี     | 21         | 5.53          |
| 51 – 60 ปี     | 16         | 4.21          |
| มากกว่า 60 ปี  | 2          | 0.53          |
| <b>รวม</b>     | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 69.47 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 13.95 และน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.32

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษา    | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 63         | 16.58         |
| ปริญญาตรี        | 257        | 67.63         |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 60         | 15.79         |
| <b>รวม</b>       | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.63 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.58 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.79

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                     | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------------------|------------|---------------|
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ   | 76         | 20.00         |
| พนักงานบริษัทเอกชน        | 85         | 22.37         |
| นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ | 98         | 25.79         |
| อาชีพอิสระ                | 23         | 6.05          |
| สายวิชาชีพ                | 13         | 3.42          |
| แม่บ้าน / พ่อบ้าน         | 28         | 7.37          |
| รับจ้างทั่วไป             | 15         | 3.95          |
| เกษตรกร                   | 3          | 0.79          |
| นักเรียน / นักศึกษา       | 32         | 8.42          |
| ข้าราชการเกษียณ / บำนาญ   | 7          | 1.84          |
| <b>รวม</b>                | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการมากที่สุด ร้อยละ 25.79 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 22.37 และประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน          | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-------------------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาท | 139        | 36.58         |
| 10,000 – 19,999 บาท           | 150        | 39.47         |
| 20,000 – 29,999 บาท           | 47         | 12.37         |
| มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท | 44         | 11.58         |
| <b>รวม</b>                    | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 39.47 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 9,999 บาท ร้อยละ 36.58 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 12.37

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

| วัตถุประสงค์<br>ในการเลี้ยงสัตว์ | อันดับความสำคัญ     |                     |                     | จำนวน<br>ผู้ตอบ | รวม<br>คะแนน | อันดับ |
|----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------|--------------|--------|
|                                  | อันดับ 1<br>คะแนน 3 | อันดับ 2<br>คะแนน 2 | อันดับ 3<br>คะแนน 1 |                 |              |        |
| เลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน                | 378                 | 316                 | 53                  | 337             | 747          | 2      |
| เลี้ยงเป็นเพื่อนแก้เหงา          | 582                 | 252                 | 36                  | 356             | 870          | 1      |
| เลี้ยงตามเพื่อน                  | 9                   | 24                  | 44                  | 59              | 77           | 6      |
| เลี้ยงเป็นแฟชั่น                 | 0                   | 10                  | 22                  | 27              | 32           | 8      |
| เก็บมาเลี้ยง                     | 72                  | 84                  | 61                  | 127             | 217          | 3      |
| มีคนให้ จึงต้องเลี้ยง            | 33                  | 54                  | 98                  | 136             | 185          | 4      |
| เพื่อเพาะพันธุ์ขาย               | 33                  | 14                  | 34                  | 52              | 81           | 5      |
| รัก / ชอบ                        | 45                  | 4                   | 1                   | 18              | 50           | 7      |
| มาอยู่เอง                        | 9                   | 10                  | 2                   | 10              | 21           | 9      |

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 ราย  
2. จัดอันดับตามความสำคัญ โดย 1=ให้ความสำคัญมากที่สุด อันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 มีความสำคัญรองลงไป ตามลำดับ

จากตารางที่ 6 พบว่า วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เลี้ยงเป็นเพื่อนแก้เหงาเป็นอันดับที่ 1 มีคะแนน 870 คะแนน อันดับที่ 2 รองลงมาเลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน มีคะแนน 747 คะแนน และอันดับที่ 3 รองลงมา เก็บมาเลี้ยง มีคะแนน 217 คะแนน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัตว์ที่เลี้ยง

| สัตว์ที่เลี้ยง  | จำนวนผู้ตอบ | ร้อยละ |
|-----------------|-------------|--------|
| สุนัข           | 323         | 85.00  |
| แมว             | 92          | 24.21  |
| ปลา             | 95          | 25.00  |
| กระต่าย         | 14          | 3.69   |
| หนู             | 8           | 2.11   |
| กระรอก          | 5           | 1.32   |
| สัตว์เลี้ยงคลาน | 2           | 0.53   |
| นก              | 12          | 3.16   |
| मेंแต้          | 1           | 0.26   |

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 ราย  
2. ระบุชนิดสัตว์ที่เลี้ยงได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 85.00 รองลงมาเลี้ยงปลา ร้อยละ 25.00 และเลี้ยงแมว ร้อยละ 24.21

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการในปัจจุบัน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ | อันดับความสำคัญ     |                     |                     | จำนวนผู้ตอบ | รวมคะแนน | อันดับ |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|----------|--------|
|  | อันดับ 1<br>คะแนน 3 | อันดับ 2<br>คะแนน 2 | อันดับ 3<br>คะแนน 1 |             |          |        |
| ใกล้บ้าน                                 | 573                 | 84                  | 35                  | 268         | 692      | 1      |
| ชื่อเสียง                                | 54                  | 138                 | 17                  | 104         | 209      | 5      |
| ความสะอาด                                | 57                  | 108                 | 42                  | 115         | 207      | 6      |
| ที่จอดรถสะดวก                            | 15                  | 26                  | 15                  | 33          | 56       | 10     |
| มีบริการหลากหลาย                         | 9                   | 10                  | 25                  | 33          | 44       | 11     |
| อุปกรณ์เครื่องมือที่มี                   | 36                  | 44                  | 26                  | 60          | 106      | 9      |
| นายสัตวแพทย์                             | 150                 | 78                  | 52                  | 141         | 280      | 2      |
| เจ้าหน้าที่ในร้าน                        | 9                   | 16                  | 9                   | 20          | 34       | 8      |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ                 | 54                  | 94                  | 66                  | 131         | 214      | 4      |
| บริการประทับใจ                           | 39                  | 56                  | 37                  | 78          | 132      | 7      |
| ความสวยงามของร้าน                        | 0                   | 2                   | 5                   | 6           | 7        | 13     |
| รักษาหาย                                 | 129                 | 102                 | 49                  | 143         | 280      | 2      |
| คนรู้จักแนะนำ                            | 15                  | 2                   | 2                   | 8           | 9        | 12     |

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 ราย  
2. จัดอันดับตามความสำคัญ โดย 1=ให้ความสำคัญมากที่สุด อันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 มีความสำคัญรองลงไปตามลำดับ

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่ใกล้บ้านเป็นอันดับที่ 1 มีคะแนน 692 คะแนน อันดับที่ 2 รองลงมา เลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่รักษาหาย และเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์จากนายสัตวแพทย์ มีคะแนน 280 คะแนน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์

| แหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูล | จำนวนผู้ตอบ | ร้อยละ |
|------------------------------|-------------|--------|
| หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร       | 36          | 9.47   |
| วิทยุ                        | 14          | 3.69   |
| อินเทอร์เน็ต                 | 29          | 7.63   |
| คนรู้จักแนะนำ                | 273         | 71.84  |
| แผ่นพับโฆษณา / ใบปลิว        | 32          | 8.42   |
| ป้ายโฆษณา                    | 69          | 18.16  |
| ป้ายหน้าร้าน                 | 242         | 63.69  |

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 ราย  
2. ระบุแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 71.84 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 63.69 และผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากป้ายโฆษณา ร้อยละ 18.16



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เป็นส่วนใหญ่

| ช่วงเวลาที่ใช้บริการ           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--------------------------------|------------|---------------|
| จันทร์-ศุกร์ 8.00 - 12.00 น.   | 35         | 9.21          |
| จันทร์-ศุกร์ 12.01 - 16.00 น.  | 33         | 8.68          |
| จันทร์-ศุกร์ 16.01 - 21.00 น.  | 94         | 24.74         |
| เสาร์-อาทิตย์ 8.00 - 12.00 น.  | 69         | 18.16         |
| เสาร์-อาทิตย์ 12.01 - 16.00 น. | 87         | 22.89         |
| เสาร์-อาทิตย์ 16.01 - 21.00 น. | 62         | 16.32         |
| <b>รวม</b>                     | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01-21.00 น. ร้อยละ 24.74 รองลงมาใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01-16.00 น. ร้อยละ 22.89 และใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00-12.00 น. ร้อยละ 18.16

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ต่อครั้ง ต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว

| ค่าใช้จ่าย        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 200 บาท   | 37         | 9.74          |
| 201 - 400 บาท     | 189        | 49.74         |
| 401 - 600 บาท     | 71         | 18.68         |
| 601 - 800 บาท     | 39         | 10.26         |
| 801 -1,000 บาท    | 24         | 6.32          |
| มากกว่า 1,000 บาท | 20         | 5.26          |
| <b>รวม</b>        | <b>380</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ต่อครั้ง ต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว ในการใช้บริการแต่ละครั้ง 201 – 400 บาท ร้อยละ 49.74 ส่วนค่าใช้จ่าย 401 - 600 บาท ร้อยละ 18.68 และค่าใช้จ่าย 601 - 800 บาท ร้อยละ 10.26

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

| ปัญหาในการใช้บริการ              | จำนวนผู้ตอบ | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------------|--------|
| ค่าใช้จ่ายในการรักษา             | 156         | 41.05  |
| เวลาและสถานที่ตั้งไม่เหมาะสม     | 88          | 23.16  |
| เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม     | 68          | 17.90  |
| สัตวแพทย์ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้ | 70          | 18.42  |
| สัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน | 80          | 21.05  |
| บุคลากรแต่งกายไม่เหมาะสม         | 7           | 1.84   |
| ความสะอาดเรียบร้อย               | 56          | 14.74  |
| การบริการไม่ประทับใจ             | 68          | 17.90  |
| สัตวแพทย์ไม่อยู่                 | 3           | 0.79   |
| รอคิวนาน                         | 3           | 0.79   |
| รักษาไม่หาย / ตาย                | 2           | 0.53   |
| ไม่เคยพบปัญหา                    | 108         | 28.42  |

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 ราย  
2. ระบุปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 41.05 รองลงมา ร้อยละ 23.16 พบว่า เวลาและสถานที่ตั้งของสถานพยาบาลสัตว์ไม่เหมาะสม และร้อยละ 28.42 ไม่เคยพบปัญหาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยด้าน<br>ผลิตภัณฑ์                        | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| สถานพยาบาลมี<br>ชื่อเสียงและ<br>ภาพลักษณ์ที่ดี | 103<br>(27.11)                 | 188<br>(49.47)    | 82<br>(21.58)     | 6<br>(1.58)       | 1<br>(0.26)       | <b>4.02</b><br>(มาก)     |
| ความน่าเชื่อถือ<br>ของ<br>สถานพยาบาล           | 161<br>(42.37)                 | 188<br>(49.47)    | 29<br>(7.63)      | 2<br>(0.53)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.34</b><br>(มาก)     |
| ความสะอาด<br>ปลอดภัยใน<br>การตรวจรักษา         | 190<br>(50.00)                 | 155<br>(40.79)    | 30<br>(7.89)      | 3<br>(0.79)       | 2<br>(0.53)       | <b>4.39</b><br>(มาก)     |
| เครื่องเอ็กซเรย์<br>(X-ray)                    | 76<br>(20.00)                  | 137<br>(36.05)    | 126<br>(33.16)    | 32<br>(8.42)      | 9<br>(2.37)       | <b>3.63</b><br>(มาก)     |
| ให้บริการผ่าตัด<br>ได้ทุกประเภท                | 87<br>(22.89)                  | 168<br>(44.21)    | 102<br>(26.84)    | 19<br>(5.00)      | 4<br>(1.05)       | <b>3.83</b><br>(มาก)     |
| ทำการรักษาได้<br>ครอบคลุม                      | 166<br>(43.68)                 | 166<br>(43.68)    | 44<br>(11.58)     | 3<br>(0.79)       | 1<br>(0.26)       | <b>4.30</b><br>(มาก)     |
| ให้คำปรึกษาทาง<br>โทรศัพท์ อีเมลล์             | 58<br>(15.26)                  | 124<br>(32.63)    | 131<br>(34.47)    | 45<br>(11.84)     | 23<br>(6.05)      | <b>3.48</b><br>(ปานกลาง) |
| บริการดูแลสัตว์<br>ป่วย ค้างคืน                | 105<br>(27.63)                 | 153<br>(40.26)    | 87<br>(22.89)     | 24<br>(6.32)      | 11<br>(2.89)      | <b>3.83</b><br>(มาก)     |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>ผลิตภัณฑ์                                       | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| การให้บริการ<br>ครบวงจร                                       | 152<br>(40.00)                 | 133<br>(35.00)    | 74<br>(19.47)     | 16<br>(4.21)      | 5<br>(1.32)       | <b>4.08</b><br>(มาก)     |
| จำหน่ายอาหาร<br>สัตว์ และอุปกรณ์<br>ในการเลี้ยงสัตว์          | 72<br>(18.95)                  | 134<br>(35.26)    | 124<br>(32.63)    | 36<br>(9.47)      | 14<br>(3.68)      | <b>3.56</b><br>(มาก)     |
| บริการอาบน้ำ<br>ตัดแต่งขน                                     | 67<br>(17.63)                  | 93<br>(24.47)     | 139<br>(36.58)    | 58<br>(15.26)     | 23<br>(6.05)      | <b>3.32</b><br>(ปานกลาง) |
| บริการฝากเลี้ยง   | 52<br>(13.68)                  | 106<br>(27.89)    | 134<br>(35.26)    | 60<br>(15.79)     | 28<br>(7.37)      | <b>3.25</b><br>(ปานกลาง) |
| บริการฝึกสุนัข  | 47<br>(12.37)                  | 97<br>(25.53)     | 131<br>(34.47)    | 62<br>(16.32)     | 43<br>(11.32)     | <b>3.11</b><br>(ปานกลาง) |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม</b> |                                |                   |                   |                   |                   | <b>3.78</b><br>(มาก)     |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ทำการรักษาได้ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 การให้บริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.02 สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภทและมีบริการดูแลสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 บริการฝากเลี้ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และมีบริการฝึกสุนัข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา   | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น                   | 127<br>(33.42)                 | 132<br>(34.74)    | 100<br>(26.32)    | 20<br>(5.26)      | 1<br>(0.26)       | <b>3.96</b><br>(มาก) |
| มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆไปอย่างชัดเจน             | 134<br>(35.26)                 | 147<br>(38.69)    | 78<br>(20.53)     | 18<br>(4.74)      | 3<br>(0.79)       | <b>4.03</b><br>(มาก) |
| ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรคและการรักษา               | 177<br>(46.58)                 | 136<br>(35.79)    | 58<br>(15.26)     | 9<br>(2.37)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.27</b><br>(มาก) |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาโดยรวม</b> |                                |                   |                   |                   |                   | <b>4.09</b><br>(มาก) |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ปัจจัยด้าน<br>ช่องทาง<br>การจัดจำหน่าย                                   | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| อยู่ใกล้บ้าน   | 199<br>(52.37)                 | 126<br>(33.16)    | 48<br>(12.63)     | 6<br>(1.58)       | 1<br>(0.26)       | <b>4.36</b><br>(มาก)     |
| อยู่ใกล้แหล่ง<br>ชุมชน การ<br>คมนาคมสะดวก                                | 178<br>(46.84)                 | 149<br>(39.21)    | 46<br>(12.11)     | 7<br>(1.84)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.31</b><br>(มาก)     |
| บริการให้<br>คำปรึกษาทาง<br>อินเทอร์เน็ต                                 | 66<br>(17.37)                  | 108<br>(28.42)    | 137<br>(36.05)    | 43<br>(11.32)     | 26<br>(6.84)      | <b>3.38</b><br>(ปานกลาง) |
| เวลาเปิด-ปิด<br>ของร้านสะดวก<br>ในการใช้บริการ                           | 137<br>(36.05)                 | 171<br>(45.00)    | 56<br>(14.74)     | 16<br>(4.21)      | 1<br>(0.26)       | <b>4.12</b><br>(มาก)     |
| บริการถึงบ้าน  | 103<br>(27.11)                 | 118<br>(31.05)    | 98<br>(25.79)     | 40<br>(10.53)     | 15<br>(3.95)      | <b>3.68</b><br>(มาก)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม</b> |                                |                   |                   |                   |                   | <b>3.97</b><br>(มาก)     |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และบริการถึงบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68



ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ใน  
ระดับปานกลาง คือ มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด   | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว นิตยสาร เป็นต้น                   | 20<br>(5.26)                   | 114<br>(30.00)    | 171<br>(45.00)    | 61<br>(16.05)     | 14<br>(3.69)      | <b>3.17</b><br>(ปานกลาง) |
| มีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ   | 20<br>(5.26)                   | 88<br>(23.16)     | 173<br>(45.53)    | 76<br>(20.00)     | 23<br>(6.05)      | <b>3.02</b><br>(ปานกลาง) |
| มีเว็บไซต์   | 32<br>(8.42)                   | 110<br>(28.95)    | 163<br>(42.90)    | 56<br>(14.74)     | 19<br>(5.00)      | <b>3.21</b><br>(ปานกลาง) |
| มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาล  | 36<br>(9.48)                   | 137<br>(36.05)    | 151<br>(39.74)    | 42<br>(11.05)     | 14<br>(3.69)      | <b>3.37</b><br>(ปานกลาง) |
| มีบัตรสมาชิกสำหรับใช้เป็นส่วนลด  | 72<br>(18.95)                  | 139<br>(36.58)    | 119<br>(31.32)    | 39<br>(10.26)     | 11<br>(2.90)      | <b>3.58</b><br>(มาก)     |
| การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น                        | 86<br>(22.63)                  | 185<br>(48.69)    | 87<br>(22.90)     | 18<br>(4.74)      | 4<br>(1.05)       | <b>3.87</b><br>(มาก)     |
| มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ                              | 64<br>(16.84)                  | 123<br>(32.37)    | 149<br>(39.21)    | 36<br>(9.47)      | 8<br>(2.11)       | <b>3.52</b><br>(มาก)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม</b> |                                |                   |                   |                   |                   | <b>3.39</b><br>(ปานกลาง) |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ โดยการใช้โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มีเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี นิตยสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ เพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางสถานีวิทยุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                             | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| ความมีชื่อเสียงของ<br>นายสัตวแพทย์                        | 123<br>(32.37)                 | 152<br>(40.00)    | 91<br>(23.95)     | 13<br>(3.42)      | 1<br>(0.26)       | <b>4.01</b><br>(มาก) |
| ความน่าเชื่อถือของ<br>นายสัตวแพทย์                        | 169<br>(44.48)                 | 155<br>(40.79)    | 53<br>(13.95)     | 3<br>(0.79)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.29</b><br>(มาก) |
| ทักษะ และความ<br>ชำนาญของ<br>นายสัตวแพทย์                 | 210<br>(55.26)                 | 136<br>(35.79)    | 31<br>(8.16)      | 3<br>(0.79)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.46</b><br>(มาก) |
| นายสัตวแพทย์<br>สามารถให้คำปรึกษา<br>และตอบข้อสงสัยได้    | 202<br>(53.16)                 | 139<br>(36.58)    | 35<br>(9.21)      | 4<br>(1.05)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.42</b><br>(มาก) |
| ผู้ช่วยในร้านต้อนรับ<br>ลูกค้าอย่างเป็นกันเอง             | 121<br>(31.84)                 | 184<br>(48.42)    | 69<br>(18.16)     | 6<br>(1.58)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.11</b><br>(มาก) |
| ผู้ช่วยในร้านแนะนำ<br>ขั้นตอนการบริการ<br>และช่วยแก้ปัญหา | 116<br>(30.53)                 | 200<br>(52.63)    | 60<br>(15.79)     | 4<br>(1.05)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.13</b><br>(มาก) |
| บุคลากรในร้านเต็ม<br>ใจรับฟังความคิดเห็น<br>ของท่าน       | 141<br>(37.11)                 | 172<br>(45.26)    | 62<br>(16.32)     | 5<br>(1.32)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.18</b><br>(มาก) |

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ   | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| บุคลากรในร้านมี<br>บุคลิกภาพดี สะอาด<br>น่าเชื่อถือ                     | 137<br>(36.05)                 | 176<br>(46.32)    | 63<br>(16.58)     | 4<br>(1.05)       | 0<br>(0.00)       | 4.17<br>(มาก)        |
| บุคลากรในร้านดูแล<br>เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส สุภาพ                  | 146<br>(38.42)                 | 170<br>(0.45)     | 60<br>(15.79)     | 3<br>(0.79)       | 1<br>(0)          | 4.20<br>(มาก)        |
| บุคลากรในร้านมี<br>นิสัยรักสัตว์  | 173<br>(45.53)                 | 155<br>(40.79)    | 48<br>(12.63)     | 4<br>(1.05)       | 0<br>(0.00)       | 4.31<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม</b> |                                |                   |                   |                   |                   | <b>4.23</b><br>(มาก) |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะ และความชำนาญของนายสัตวแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือนายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยด้าน<br>กระบวนการ<br>ให้บริการ          | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| มีการชี้แจง<br>รายละเอียด<br>การรักษา         | 173<br>(45.53)                 | 162<br>(42.63)    | 42<br>(11.05)     | 3<br>(0.79)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.33</b><br>(มาก)     |
| มีกระบวนการ<br>ที่ให้บริการ<br>อย่างเป็นระบบ  | 167<br>(43.95)                 | 163<br>(42.90)    | 43<br>(11.32)     | 6<br>(1.58)       | 1<br>(0.26)       | <b>4.29</b><br>(มาก)     |
| มีกระบวนการ<br>ให้บริการที่<br>รวดเร็ว        | 169<br>(44.47)                 | 142<br>(37.37)    | 62<br>(16.32)     | 7<br>(1.84)       | 0<br>(0.00)       | <b>4.24</b><br>(มาก)     |
| มีเครื่องมือ<br>ให้บริการ ขณะ<br>รอรับบริการ  | 71<br>(18.69)                  | 131<br>(34.47)    | 143<br>(37.63)    | 27<br>(7.11)      | 8<br>(2.11)       | <b>3.61</b><br>(มาก)     |
| มีการรับความ<br>คิดเห็นจากผู้มา<br>ใช้บริการ  | 97<br>(25.53)                  | 164<br>(43.16)    | 104<br>(27.37)    | 13<br>(3.42)      | 2<br>(0.53)       | <b>3.90</b><br>(มาก)     |
| มีการจัด<br>กิจกรรม<br>ให้ลูกค้าและ<br>สมาชิก | 54<br>(14.21)                  | 120<br>(31.58)    | 152<br>(40.00)    | 40<br>(10.53)     | 14<br>(3.69)      | <b>3.42</b><br>(ปานกลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>กระบวนการ<br>ให้บริการ                            | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| มีการดูแลเอา<br>ใจใส่ลูกค้าทั้ง<br>ก่อนและหลัง<br>การบริการ     | 115<br>(30.26)                 | 153<br>(40.26)    | 94<br>(24.74)     | 13<br>(3.42)      | 5<br>(1.32)       | 3.95<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม |                                |                   |                   |                   |                   | 3.96<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น การสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

**ตารางที่ 19** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ                    | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)    |
|---|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
|   | มากที่สุด                      | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                      |
|   | จำนวน (ร้อยละ)                 | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                      |
| มีเครื่องปรับอากาศ<br>อากาศเย็นสบาย               | 71<br>(18.69)                  | 154<br>(40.53) | 126<br>(33.16) | 23<br>(6.05)   | 6<br>(1.58)    | <b>3.69</b><br>(มาก) |
| มีสถานที่พักผ่อน<br>รถตรวจอย่างเพียงพอ            | 92<br>(24.21)                  | 189<br>(49.74) | 82<br>(21.58)  | 16<br>(4.21)   | 1<br>(0.26)    | <b>3.93</b><br>(มาก) |
| มีห้องน้ำสำหรับ<br>ลูกค้า                         | 104<br>(27.37)                 | 168<br>(44.21) | 87<br>(22.90)  | 17<br>(4.47)   | 4<br>(1.05)    | <b>3.92</b><br>(มาก) |
| ร้านสะอาด<br>การถ่ายเทอากาศดี<br>ไม่มีกลิ่นเหม็น  | 156<br>(41.05)                 | 158<br>(41.58) | 56<br>(14.74)  | 10<br>(2.63)   | 0<br>(0.00)    | <b>4.21</b><br>(มาก) |
| มีกรงพักสำหรับ<br>สัตว์เลี้ยงที่มารอรับ<br>บริการ | 82<br>(21.58)                  | 176<br>(46.32) | 100<br>(26.32) | 18<br>(4.74)   | 4<br>(1.05)    | <b>3.83</b><br>(มาก) |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการ<br>มีความสะอาด                | 166<br>(43.69)                 | 161<br>(42.37) | 48<br>(12.63)  | 4<br>(1.05)    | 1<br>(0.26)    | <b>4.28</b><br>(มาก) |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการ<br>มีความทันสมัย              | 119<br>(31.32)                 | 175<br>(46.05) | 81<br>(21.32)  | 4<br>(1.05)    | 1<br>(0.26)    | <b>4.07</b><br>(มาก) |
| การตกแต่งภายใน<br>และภายนอกร้าน<br>ดูสวยงาม       | 72<br>(18.95)                  | 167<br>(43.95) | 120<br>(31.58) | 17<br>(4.47)   | 4<br>(1.05)    | <b>3.75</b><br>(มาก) |



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ   | ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด                      | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)                 | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| สถานที่ให้บริการมีความโอ้อ่างกว้างขวาง                                   | 77<br>(20.26)                  | 143<br>(37.63) | 131<br>(34.47) | 20<br>(5.26)   | 7<br>(1.84)    | 3.70<br>(มาก)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม</b> |                                |                |                |                |                | <b>3.93 (มาก)</b> |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 สถานที่ให้บริการมีความโอ้อ่างกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละสัตว์ที่เลี้ยงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| สัตว์ที่เลี้ยง  | ระดับการศึกษาสูงสุด     |                         |                        |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
|                 | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | ปริญญาตรี               | สูงกว่าปริญญาตรี       |
|                 | จำนวน<br>(ร้อยละ)       | จำนวน<br>(ร้อยละ)       | จำนวน<br>(ร้อยละ)      |
| สุนัข           | 58<br>(52.25)           | 212<br>(60.75)          | 53<br>(64.64)          |
| แมว             | 24<br>(21.62)           | 55<br>(15.76)           | 13<br>(15.85)          |
| ปลา             | 12<br>(10.81)           | 69<br>(19.77)           | 14<br>(17.07)          |
| กระต่าย         | 9<br>(8.11)             | 5<br>(1.43)             | 0<br>(0.00)            |
| หนู             | 2<br>(1.80)             | 4<br>(1.15)             | 2<br>(2.44)            |
| กระรอก          | 5<br>(4.51)             | 0<br>(0.00)             | 0<br>(0.00)            |
| สัตว์เลี้ยงคณาน | 0<br>(0.00)             | 2<br>(0.57)             | 0<br>(0.00)            |
| นก              | 1<br>(0.90)             | 11<br>(3.15)            | 0<br>(0.00)            |
| เม่นแคระ        | 0<br>(0.00)             | 1<br>(0.29)             | 0<br>(0.00)            |
| <b>รวม</b>      | <b>111<br/>(100.00)</b> | <b>349<br/>(100.00)</b> | <b>82<br/>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 52.25 เลี้ยงแมว ร้อยละ 21.62 และเลี้ยงปลา ร้อยละ 10.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 60.75 เลี้ยงปลา ร้อยละ 19.77 เลี้ยงแมว ร้อยละ 15.76 และเลี้ยงนก ร้อยละ 3.15

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 64.64 เลี้ยงปลา ร้อยละ 17.07 และเลี้ยงแมว ร้อยละ 15.85



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

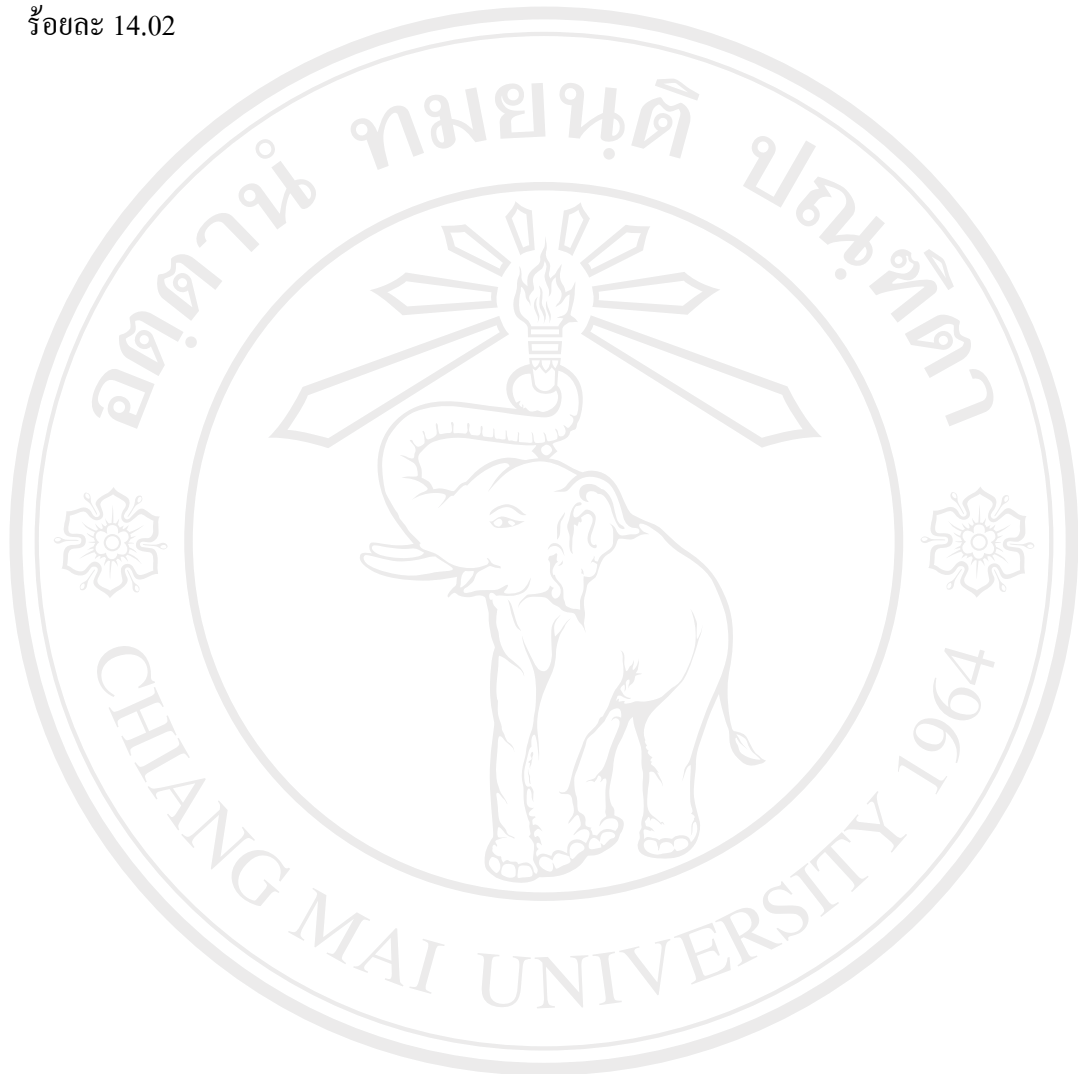
ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| แหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูล | ระดับการศึกษาสูงสุด     |                         |                         |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                              | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | ปริญญาตรี               | สูงกว่าปริญญาตรี        |
|                              | จำนวน<br>(ร้อยละ)       | จำนวน<br>(ร้อยละ)       | จำนวน<br>(ร้อยละ)       |
| หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร       | 6<br>(4.51)             | 30<br>(6.59)            | 0<br>(0.00)             |
| วิทยุ                        | 11<br>(8.27)            | 3<br>(0.66)             | 0<br>(0.00)             |
| อินเทอร์เน็ต                 | 0<br>(0.00)             | 25<br>(5.50)            | 4<br>(3.74)             |
| คนรู้จักแนะนำ                | 53<br>(39.85)           | 192<br>(42.20)          | 28<br>(26.17)           |
| แผ่นพับโฆษณา / ใบปลิว        | 8<br>(6.01)             | 21<br>(4.62)            | 3<br>(2.80)             |
| ป้ายโฆษณา                    | 23<br>(17.29)           | 31<br>(6.81)            | 15<br>(14.02)           |
| ป้ายหน้าร้าน                 | 32<br>(24.06)           | 153<br>(33.63)          | 57<br>(53.27)           |
| <b>รวม</b>                   | <b>133<br/>(100.00)</b> | <b>455<br/>(100.00)</b> | <b>107<br/>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 39.85 ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 24.06 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 17.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จาก คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 42.20 ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 33.63 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 6.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของ  
สถานพยาบาลสัตว์จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 53.27 คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 26.17 และป้ายโฆษณา  
ร้อยละ 14.02



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

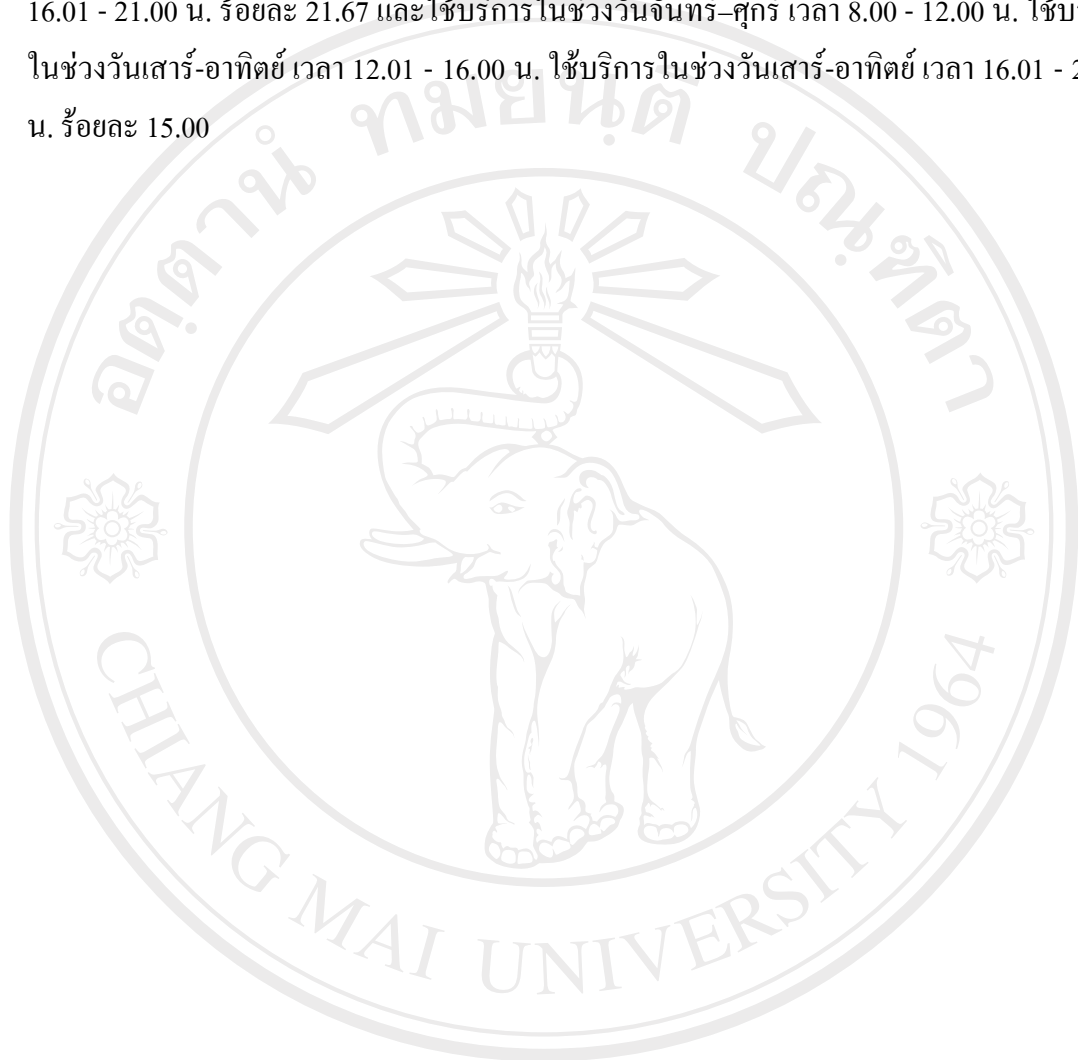
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ช่วงเวลาที่ให้บริการ              | ระดับการศึกษาสูงสุด          |                               |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|                                   | ต่ำกว่าปริญญาตรี             | ปริญญาตรี                     | สูงกว่าปริญญาตรี             |
|                                   | จำนวน<br>(ร้อยละ)            | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)            |
| จันทร์-ศุกร์<br>8.00 - 12.00 น.   | 22<br>(34.92)                | 4<br>(1.56)                   | 9<br>(15.00)                 |
| จันทร์-ศุกร์<br>12.01 - 16.00 น.  | 4<br>(6.35)                  | 23<br>(8.95)                  | 6<br>(10.00)                 |
| จันทร์-ศุกร์<br>16.01 - 21.00 น.  | 17<br>(26.99)                | 64<br>(24.90)                 | 13<br>(21.67)                |
| เสาร์-อาทิตย์<br>8.00 - 12.00 น.  | 3<br>(4.76)                  | 52<br>(20.23)                 | 14<br>(23.33)                |
| เสาร์-อาทิตย์<br>12.01 - 16.00 น. | 16<br>(25.40)                | 62<br>(24.12)                 | 9<br>(15.00)                 |
| เสาร์-อาทิตย์<br>16.01 - 21.00 น. | 1<br>(1.59)                  | 52<br>(20.23)                 | 9<br>(15.00)                 |
| <b>รวม</b>                        | <b>63</b><br><b>(100.00)</b> | <b>257</b><br><b>(100.00)</b> | <b>60</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 - 12.00 น. ร้อยละ 34.92 ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 26.99 และใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 25.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 24.90 ใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 24.12 และใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 12.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 20.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 12.00 น. ร้อยละ 23.33 ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 21.67 และใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 - 12.00 น. ใช้บริการ ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 15.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ต่อครั้งต่อสัตว์  
เลี้ยง 1 ตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ค่าใช้จ่าย        | ระดับการศึกษาสูงสุด          |                               |                              |
|-------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|                   | ต่ำกว่าปริญญาตรี             | ปริญญาตรี                     | สูงกว่าปริญญาตรี             |
|                   | จำนวน<br>(ร้อยละ)            | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)            |
| ต่ำกว่า 200 บาท   | 8<br>(12.70)                 | 25<br>(9.73)                  | 4<br>(6.67)                  |
| 201 - 400 บาท     | 13<br>(20.64)                | 147<br>(57.20)                | 29<br>(48.33)                |
| 401 - 600 บาท     | 31<br>(49.21)                | 26<br>(10.11)                 | 14<br>(23.33)                |
| 601 - 800 บาท     | 3<br>(4.76)                  | 30<br>(11.67)                 | 6<br>(10.00)                 |
| 801 -1,000 บาท    | 5<br>(7.94)                  | 17<br>(6.62)                  | 2<br>(3.33)                  |
| มากกว่า 1,000 บาท | 3<br>(4.76)                  | 12<br>(4.67)                  | 5<br>(8.33)                  |
| <b>รวม</b>        | <b>63</b><br><b>(100.00)</b> | <b>257</b><br><b>(100.00)</b> | <b>60</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มี  
ค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว อยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 49.21 อยู่ในช่วง 201 - 400  
บาท ร้อยละ 20.64 และอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 200 บาท ร้อยละ 12.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว อยู่  
ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 57.20 อยู่ในช่วง 601 - 800 บาท ร้อยละ 11.67 และอยู่ในช่วง  
401 - 600 บาท ร้อยละ 10.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว อยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 48.33 อยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 23.33 และอยู่ในช่วง 601 - 800 บาท ร้อยละ 10.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัญหาในการใช้บริการ              | ระดับการศึกษาสูงสุด |                   |                   |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
|                                  | ต่ำกว่าปริญญาตรี    | ปริญญาตรี         | สูงกว่าปริญญาตรี  |
|                                  | จำนวน<br>(ร้อยละ)   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |
| ค่าใช้จ่ายในการรักษา             | 53<br>(34.64)       | 79<br>(19.00)     | 24<br>(17.14)     |
| เวลาและสถานที่ตั้งไม่เหมาะสม     | 14<br>(9.15)        | 42<br>(10.10)     | 32<br>(22.86)     |
| เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม     | 5<br>(3.27)         | 51<br>(12.26)     | 12<br>(8.57)      |
| สัตวแพทย์ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้ | 12<br>(7.84)        | 50<br>(12.02)     | 8<br>(5.72)       |
| สัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน | 24<br>(15.69)       | 43<br>(10.33)     | 13<br>(9.29)      |
| บุคลากรแต่งกายไม่เหมาะสม         | 1<br>(0.65)         | 4<br>(0.96)       | 2<br>(1.43)       |
| ความสะอาดเรียบร้อย               | 12<br>(7.84)        | 39<br>(9.38)      | 5<br>(3.57)       |
| การบริการไม่ประทับใจ             | 16<br>(10.46)       | 32<br>(7.70)      | 20<br>(14.29)     |
| สัตวแพทย์ไม่อยู่                 | 2<br>(1.31)         | 1<br>(0.24)       | 0<br>(0.00)       |

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการ | ระดับการศึกษาสูงสุด           |                               |                               |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
|                     | ต่ำกว่าปริญญาตรี              | ปริญญาตรี                     | สูงกว่าปริญญาตรี              |
|                     | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)             |
| รอคิวนาน            | 3<br>(1.96)                   | 0<br>(0.00)                   | 0<br>(0.00)                   |
| รักษาไม่หาย / ตาย   | 1<br>(0.65)                   | 1<br>(0.24)                   | 0<br>(0.00)                   |
| ไม่เคยพบปัญหา       | 10<br>(6.54)                  | 74<br>(17.80)                 | 24<br>(17.14)                 |
| <b>รวม</b>          | <b>153</b><br><b>(100.00)</b> | <b>416</b><br><b>(100.00)</b> | <b>140</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 34.64 สัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน ร้อยละ 15.69 และการบริการไม่ประทับใจ ร้อยละ 10.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 19.00 ไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 17.80 และเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม ร้อยละ 12.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เรื่องเวลาและสถานที่ตั้งไม่เหมาะสม ร้อยละ 22.86 ค่าใช้จ่ายในการรักษาและไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 17.14 และสัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน ร้อยละ 9.29

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                                | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|  | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและ<br>ภาพลักษณ์ที่ดี         | 4.03<br>(มาก)              | 4.02<br>(มาก)        | 3.98<br>(มาก)              |
| ความน่าเชื่อถือของ<br>สถานพยาบาลสัตว์              | 4.24<br>(มาก)              | 4.35<br>(มาก)        | 4.37<br>(มาก)              |
| ความสะอาด ปลอดภัยในการ<br>ตรวจรักษา                | 4.25<br>(มาก)              | 4.43<br>(มาก)        | 4.37<br>(มาก)              |
| เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray)                           | 3.40<br>(ปานกลาง)          | 3.71<br>(มาก)        | 3.53<br>(มาก)              |
| สามารถให้บริการผ่าตัด<br>ได้ทุกประเภท              | 3.60<br>(มาก)              | 3.90<br>(มาก)        | 3.77<br>(มาก)              |
| ทำการรักษาได้ครอบคลุม                              | 4.16<br>(มาก)              | 4.33<br>(มาก)        | 4.32<br>(มาก)              |
| บริการให้คำปรึกษา<br>ทางโทรศัพท์ อีเมลล์           | 3.76<br>(มาก)              | 3.52<br>(มาก)        | 3.02<br>(ปานกลาง)          |
| บริการดูแลสัตว์ป่วย<br>ค้างคืน                     | 3.56<br>(มาก)              | 3.91<br>(มาก)        | 3.78<br>(มาก)              |
| บริการครบวงจร                                      | 3.75<br>(มาก)              | 4.18<br>(มาก)        | 4.02<br>(มาก)              |
| มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และ<br>อุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ | 3.67<br>(มาก)              | 3.65<br>(มาก)        | 3.10<br>(ปานกลาง)          |

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์    | ระดับการศึกษาสูงสุด         |                             |                             |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|                        | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63)  | ปริญญาตรี<br>(n=257)        | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60)  |
|                        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        |
| บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน | 3.21<br>(ปานกลาง)           | 3.43<br>(ปานกลาง)           | 3.00<br>(ปานกลาง)           |
| บริการฝากเลี้ยง        | 3.14<br>(ปานกลาง)           | 3.36<br>(ปานกลาง)           | 2.87<br>(ปานกลาง)           |
| บริการฝึกสุนัข         | 3.06<br>(ปานกลาง)           | 3.26<br>(ปานกลาง)           | 2.55<br>(ปานกลาง)           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>    | <b>3.68</b><br><b>(มาก)</b> | <b>3.85</b><br><b>(มาก)</b> | <b>3.59</b><br><b>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.16) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 4.76) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.60) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.40) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.21) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่

ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.33) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.18) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.90) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.52) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.43) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.32) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.02) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.78) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.77) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.10) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.02) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.00) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 2.87) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านราคา                                  | ระดับการศึกษาสูงสุด         |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63)  | ปริญญาตรี<br>(n=257)        | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60)  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่า<br>ที่อื่น      | 4.92<br>(มากที่สุด)         | 4.01<br>(มาก)               | 3.77<br>(มาก)               |
| ประกาศแสดงอัตราค่าบริการ<br>ต่างๆ ไปอย่างชัดเจน | 3.86<br>(มาก)               | 4.10<br>(มาก)               | 3.92<br>(มาก)               |
| ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของ<br>โรค และการรักษา | 4.13<br>(มาก)               | 4.30<br>(มาก)               | 4.27<br>(มาก)               |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                             | <b>4.30</b><br><b>(มาก)</b> | <b>4.14</b><br><b>(มาก)</b> | <b>3.99</b><br><b>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.13) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.77)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย             | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|  | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| อยู่ใกล้บ้าน                               | 4.27<br>(มาก)              | 4.36<br>(มาก)        | 4.45<br>(มาก)              |
| อยู่ใกล้แหล่งชุมชน<br>การคมนาคมสะดวก       | 4.32<br>(มาก)              | 4.29<br>(มาก)        | 4.38<br>(มาก)              |
| มีบริการให้คำปรึกษา<br>ทางอินเทอร์เน็ต     | 3.44<br>(ปานกลาง)          | 3.41<br>(ปานกลาง)    | 3.20<br>(ปานกลาง)          |
| เวลาเปิด-ปิดของร้าน<br>สะดวกในการใช้บริการ | 3.83<br>(มาก)              | 4.17<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)              |
| มีบริการถึงบ้าน                            | 3.75<br>(มาก)              | 3.69<br>(มาก)        | 3.60<br>(มาก)              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                        | <b>3.92</b><br>(มาก)       | <b>3.98</b><br>(มาก) | <b>3.97</b><br>(มาก)       |

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.63) อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.27) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.98) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.45) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด                  | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                          |                            |
|---|----------------------------|--------------------------|----------------------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257)     | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ                       | 3.08<br>(ปานกลาง)          | 3.26<br>(ปานกลาง)        | 2.88<br>(ปานกลาง)          |
| มีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ                    | 2.87<br>(ปานกลาง)          | 2.89<br>(ปานกลาง)        | 2.73<br>(ปานกลาง)          |
| มีเว็บไซต์                                    | 2.94<br>(ปานกลาง)          | 3.31<br>(ปานกลาง)        | 3.07<br>(ปานกลาง)          |
| มีเอกสาร แผ่นพับ<br>ของสถานพยาบาลสัตว์        | 3.00<br>(ปานกลาง)          | 3.50<br>(ปานกลาง)        | 3.18<br>(ปานกลาง)          |
| มีบัตรสมาชิก<br>สำหรับใช้เป็นส่วนลด           | 3.40<br>(ปานกลาง)          | 3.67<br>(มาก)            | 3.42<br>(ปานกลาง)          |
| การบอกกล่าวปากต่อปาก                          | 3.75<br>(มาก)              | 3.92<br>(มาก)            | 3.78<br>(มาก)              |
| มีการแจ้งข่าวสารของ<br>สถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ | 3.41<br>(ปานกลาง)          | 3.61<br>(มาก)            | 3.25<br>(ปานกลาง)          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                           | <b>3.21</b><br>(ปานกลาง)   | <b>3.45</b><br>(ปานกลาง) | <b>3.19</b><br>(ปานกลาง)   |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดย

เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และมีการเช่าช่องทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการเช่าช่องทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และมีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.88) และมีการเช่าช่องทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                   | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| ความมีชื่อเสียงของ<br>นายสัตวแพทย์              | 4.11<br>(มาก)              | 4.02<br>(มาก)        | 3.85<br>(มาก)              |
| ความน่าเชื่อถือของ<br>นายสัตวแพทย์              | 4.29<br>(มาก)              | 4.28<br>(มาก)        | 4.33<br>(มาก)              |
| ทักษะ และความชำนาญของ<br>นายสัตวแพทย์           | 4.35<br>(มาก)              | 4.47<br>(มาก)        | 4.52<br>(มากที่สุด)        |
| นายสัตวแพทย์สามารถให้<br>คำปรึกษา               | 4.38<br>(มาก)              | 4.39<br>(มาก)        | 4.57<br>(มากที่สุด)        |
| ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่าง<br>เป็นกันเอง   | 4.00<br>(มาก)              | 4.13<br>(มาก)        | 4.10<br>(มาก)              |
| ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการ<br>บริการ          | 4.02<br>(มาก)              | 4.14<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)              |
| บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟัง<br>ความคิดเห็นของท่าน | 4.11<br>(มาก)              | 4.19<br>(มาก)        | 4.22<br>(มาก)              |
| บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี<br>สะอาด น่าเชื่อถือ | 4.19<br>(มาก)              | 4.17<br>(มาก)        | 4.17<br>(มาก)              |

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                     | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่<br>ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ | 4.21<br>(มาก)              | 4.20<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)              |
| บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์                      | 4.29<br>(มาก)              | 4.29<br>(มาก)        | 4.40<br>(มาก)              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                               | <b>4.21</b><br>(มาก)       | <b>4.23</b><br>(มาก) | <b>4.25</b><br>(มาก)       |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) นายสัตวแพทย์สามารถ

ให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.39) บุคลากรในร้านมินิส์รักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความน่าเชื่อถือของ นายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.19) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย ได้แก่ นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.57) ทักษะและความชำนาญของ นายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) บุคลากรในร้านมินิส์รักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) น่าเชื่อถือของ นายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.22) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการ บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ช่วยในร้าน ต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.75)



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ                               | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|  | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| การชี้แจงรายละเอียดการรักษา                                | 4.13<br>(มาก)              | 4.36<br>(มาก)        | 4.42<br>(มาก)              |
| กระบวนการที่ให้บริการ<br>เป็นระบบ                          | 4.08<br>(มาก)              | 4.32<br>(มาก)        | 4.37<br>(มาก)              |
| กระบวนการให้บริการ<br>ที่รวดเร็ว                           | 4.05<br>(มาก)              | 4.31<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)              |
| มีเครื่องมือให้บริการ<br>ขณะรอรับบริการ                    | 3.57<br>(มาก)              | 3.66<br>(มาก)        | 3.42<br>(ปานกลาง)          |
| มีการรับความคิดเห็น<br>จากผู้มาใช้บริการ                   | 3.68<br>(มาก)              | 3.95<br>(มาก)        | 3.92<br>(มาก)              |
| มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้า<br>และสมาชิก                      | 3.33<br>(ปานกลาง)          | 3.46<br>(ปานกลาง)    | 3.37<br>(ปานกลาง)          |
| มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อน<br>และหลังการบริการอย่างดี | 3.56<br>(มาก)              | 4.02<br>(มาก)        | 4.05<br>(มาก)              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>3.77</b><br>(มาก)       | <b>4.01</b><br>(มาก) | <b>3.96</b><br>(มาก)       |

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยเรียงลำดับ

ตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การชี้แจงรายละเอียดการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.13) กระบวนการที่ให้บริการเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การชี้แจงรายละเอียดการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36) กระบวนการที่ให้บริการเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การชี้แจงรายละเอียดการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.42) กระบวนการที่ให้บริการเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.37) กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ                    | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| มีเครื่องปรับอากาศ<br>อากาศเย็นสบาย               | 3.76<br>(มาก)              | 3.67<br>(มาก)        | 3.70<br>(มาก)              |
| มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจ<br>อย่างเพียงพอ         | 4.71<br>(มากที่สุด)        | 3.97<br>(มาก)        | 4.02<br>(มาก)              |
| ห้องน้ำสำหรับลูกค้า                               | 3.75<br>(มาก)              | 3.97<br>(มาก)        | 3.90<br>(มาก)              |
| ร้านสะดวกซื้อ การถ่ายเทอากาศดี<br>ไม่มีกลิ่นเหม็น | 4.00<br>(มาก)              | 4.27<br>(มาก)        | 4.17<br>(มาก)              |
| กรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยง<br>ที่มารอรับบริการ       | 3.59<br>(มาก)              | 3.91<br>(มาก)        | 3.73<br>(มาก)              |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความ<br>สะอาด                | 4.05<br>(มาก)              | 4.33<br>(มาก)        | 4.30<br>(มาก)              |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความ<br>ทันสมัย              | 4.86<br>(มากที่สุด)        | 4.15<br>(มาก)        | 3.97<br>(มาก)              |
| การตกแต่งภายในและ<br>ภายนอกร้านดูสวยงาม           | 3.65<br>(มาก)              | 3.82<br>(มาก)        | 3.57<br>(มาก)              |

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ        | ระดับการศึกษาสูงสุด        |                      |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|
|                                       | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n=63) | ปริญญาตรี<br>(n=257) | สูงกว่าปริญญาตรี<br>(n=60) |
|                                       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)       |
| สถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง | 3.59<br>(มาก)              | 3.77<br>(มาก)        | 3.55<br>(มาก)              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                   | <b>4.00</b><br>(มาก)       | <b>3.99</b><br>(มาก) | <b>3.88</b><br>(มาก)       |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.71) อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05) ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และสถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.27) อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.97) กรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม

(ค่าเฉลี่ย 3.82) สถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) กรงพัก สำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และสถานที่ให้บริการมีความ โอ่อ่ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละสัตว์ที่เลี้ยงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| สัตว์ที่เลี้ยง  | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                               |                              |                              |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                 | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999     | 10,000 - 19,999               | 20,000 - 29,999              | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000    |
|                 | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)               | จำนวน (ร้อยละ)               |
| สุนัข           | 108<br>(57.47)                | 142<br>(64.25)                | 38<br>(48.72)                | 35<br>(53.85)                |
| แมว             | 37<br>(19.68)                 | 13<br>(5.88)                  | 27<br>(34.62)                | 15<br>(23.08)                |
| ปลา             | 23<br>(12.23)                 | 53<br>(23.98)                 | 7<br>(8.98)                  | 12<br>(18.46)                |
| กระต่าย         | 3<br>(1.60)                   | 6<br>(2.72)                   | 5<br>(6.41)                  | 0<br>(0.00)                  |
| หนู             | 6<br>(3.19)                   | 2<br>(0.91)                   | 0<br>(0.00)                  | 0<br>(0.00)                  |
| กระรอก          | 2<br>(1.06)                   | 3<br>(1.36)                   | 0<br>(0.00)                  | 0<br>(0.00)                  |
| สัตว์เลี้ยงคลาน | 2<br>(1.06)                   | 0<br>(0.00)                   | 0<br>(0.00)                  | 0<br>(0.00)                  |
| นก              | 6<br>(3.19)                   | 2<br>(0.91)                   | 1<br>(1.23)                  | 3<br>(4.62)                  |
| เม่นแคระ        | 1<br>(0.53)                   | 0<br>(0.00)                   | 0<br>(0.00)                  | 0<br>(0.00)                  |
| <b>รวม</b>      | <b>188</b><br><b>(100.00)</b> | <b>221</b><br><b>(100.00)</b> | <b>78</b><br><b>(100.00)</b> | <b>65</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 57.47 เลี้ยงแมว ร้อยละ 19.68 และเลี้ยงปลา ร้อยละ 12.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 64.25 เลี้ยงปลา ร้อยละ 23.98 และเลี้ยงแมว ร้อยละ 5.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 48.72 เลี้ยงแมว ร้อยละ 34.62 และเลี้ยงปลา ร้อยละ 8.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 53.85 เลี้ยงแมว ร้อยละ 23.08 และเลี้ยงปลา ร้อยละ 18.46



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งที่รู้จัก<br>หรือทราบข้อมูล | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                               |                              |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|                                  | น้อยกว่าหรือ<br>เท่ากับ 9,999 | 10,000 -<br>19,999            | 20,000 -<br>29,999           | มากกว่าหรือ<br>เท่ากับ 30,000 |
|                                  | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)            | จำนวน<br>(ร้อยละ)             |
| หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร           | 17<br>(7.42)                  | 13<br>(3.98)                  | 3<br>(3.75)                  | 3<br>(5.09)                   |
| วิทยุ                            | 5<br>(2.18)                   | 8<br>(2.45)                   | 1<br>(1.25)                  | 0<br>(0.00)                   |
| อินเทอร์เน็ต                     | 10<br>(4.37)                  | 14<br>(4.28)                  | 4<br>(5.00)                  | 1<br>(1.70)                   |
| คนรู้จักแนะนำ                    | 77<br>(33.63)                 | 136<br>(41.59)                | 26<br>(32.50)                | 34<br>(57.63)                 |
| แผ่นพับโฆษณา / ใบปลิว            | 11<br>(4.80)                  | 19<br>(5.81)                  | 2<br>(2.50)                  | 0<br>(0.00)                   |
| ป้ายโฆษณา                        | 21<br>(9.17)                  | 41<br>(12.54)                 | 2<br>(2.50)                  | 5<br>(8.48)                   |
| ป้ายหน้าร้าน                     | 88<br>(38.43)                 | 96<br>(29.36)                 | 42<br>(52.50)                | 16<br>(27.10)                 |
| <b>รวม</b>                       | <b>229</b><br><b>(100.00)</b> | <b>327</b><br><b>(100.00)</b> | <b>80</b><br><b>(100.00)</b> | <b>59</b><br><b>(100.00)</b>  |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ โดยป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 38.43 คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 33.63 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 9.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ โดยคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 41.59 ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 29.36 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 12.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ โดยป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 52.50 คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 41.59 และอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.28

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ โดยคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 57.63 ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 27.10 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 8.48

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ช่วงเวลาที่ให้บริการ              | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                               |                              |                              |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                                   | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999     | 10,000 - 19,999               | 20,000 - 29,999              | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000    |
|                                   | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)               | จำนวน (ร้อยละ)               |
| จันทร์-ศุกร์<br>8.00 - 12.00 น.   | 16<br>(11.51)                 | 9<br>(6.00)                   | 3<br>(6.38)                  | 7<br>(15.91)                 |
| จันทร์-ศุกร์<br>12.01 - 16.00 น.  | 8<br>(5.76)                   | 12<br>(8.00)                  | 6<br>(12.77)                 | 7<br>(15.91)                 |
| จันทร์-ศุกร์<br>16.01 - 21.00 น.  | 31<br>(22.30)                 | 49<br>(32.67)                 | 6<br>(12.77)                 | 8<br>(18.18)                 |
| เสาร์-อาทิตย์<br>8.00 - 12.00 น.  | 9<br>(6.48)                   | 29<br>(19.33)                 | 27<br>(57.45)                | 4<br>(9.09)                  |
| เสาร์-อาทิตย์<br>12.01 - 16.00 น. | 33<br>(23.74)                 | 36<br>(24.00)                 | 5<br>(10.64)                 | 13<br>(29.55)                |
| เสาร์-อาทิตย์<br>16.01 - 21.00 น. | 42<br>(30.22)                 | 15<br>(10.00)                 | 0<br>(0.00)                  | 5<br>(11.36)                 |
| <b>รวม</b>                        | <b>139</b><br><b>(100.00)</b> | <b>150</b><br><b>(100.00)</b> | <b>47</b><br><b>(100.00)</b> | <b>44</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 30.22 ใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 23.74 และใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 22.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 32.67 ใช้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา

12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 24.00 และให้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 12.00 น. ร้อยละ 19.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 12.00 น. ร้อยละ 57.45 ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.01 - 16.00 น. และให้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 29.55 ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01 - 21.00 น. ร้อยละ 18.18 ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 - 12.00 น. และให้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.01 - 16.00 น. ร้อยละ 15.91

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย  | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                               |                              |                              |
|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                   | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999     | 10,000 - 19,999               | 20,000 - 29,999              | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000    |
|                   | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)                | จำนวน (ร้อยละ)               | จำนวน (ร้อยละ)               |
| ต่ำกว่า 200 บาท   | 14<br>(10.07)                 | 15<br>(10.00)                 | 6<br>(12.77)                 | 2<br>(4.55)                  |
| 201 - 400 บาท     | 76<br>(54.68)                 | 85<br>(56.67)                 | 10<br>(21.28)                | 18<br>(40.91)                |
| 401 - 600 บาท     | 22<br>(15.83)                 | 24<br>(16.00)                 | 19<br>(40.43)                | 6<br>(13.64)                 |
| 601 - 800 บาท     | 15<br>(10.79)                 | 11<br>(7.33)                  | 4<br>(8.51)                  | 9<br>(20.46)                 |
| 801 -1,000 บาท    | 2<br>(1.44)                   | 12<br>(8.00)                  | 6<br>(12.77)                 | 4<br>(9.09)                  |
| มากกว่า 1,000 บาท | 10<br>(7.20)                  | 3<br>(2.00)                   | 2<br>(4.26)                  | 5<br>(11.36)                 |
| <b>รวม</b>        | <b>139</b><br><b>(100.00)</b> | <b>150</b><br><b>(100.00)</b> | <b>47</b><br><b>(100.00)</b> | <b>44</b><br><b>(100.00)</b> |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัปดาห์เฉลี่ย 1 ตัว อยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 54.68 อยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 15.83 และอยู่ในช่วง 601 - 800 บาท ร้อยละ 10.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัปดาห์เฉลี่ย 1 ตัว อยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 56.67 อยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 16.00 และอยู่ในช่วงต่ำกว่า 200 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อสัตว์  
เลี้ยง 1 ตัว อยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 40.43 อยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 21.28 อยู่  
ในช่วง ต่ำกว่า 200 บาทและอยู่ในช่วง 801 -1,000 บาท ร้อยละ 12.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง  
ต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว อยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 40.91 อยู่ในช่วง 601 - 800 บาท ร้อยละ  
20.46 และอยู่ในช่วง 401 - 600 บาท ร้อยละ 13.64



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัญหา<br>ในการใช้บริการ              | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                    |                    |                               |
|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|
|                                      | น้อยกว่าหรือ<br>เท่ากับ 9,999 | 10,000 -<br>19,999 | 20,000 -<br>29,999 | มากกว่าหรือ<br>เท่ากับ 30,000 |
|                                      | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)  | จำนวน<br>(ร้อยละ)  | จำนวน<br>(ร้อยละ)             |
| ค่าใช้จ่ายในการรักษา                 | 84<br>(29.06)                 | 63<br>(26.14)      | 6<br>(6.45)        | 3<br>(3.49)                   |
| เวลาและสถานที่ตั้งไม่<br>เหมาะสม     | 43<br>(14.88)                 | 34<br>(14.11)      | 7<br>(7.53)        | 4<br>(4.65)                   |
| เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่<br>พร้อม     | 19<br>(6.58)                  | 40<br>(16.60)      | 6<br>(6.45)        | 3<br>(3.49)                   |
| สัตวแพทย์ไม่สามารถ<br>วินิจฉัยโรค    | 27<br>(9.34)                  | 31<br>(12.86)      | 5<br>(5.38)        | 7<br>(8.14)                   |
| สัตวแพทย์อธิบายการ<br>รักษาไม่ชัดเจน | 57<br>(19.72)                 | 14<br>(5.81)       | 6<br>(6.45)        | 3<br>(3.49)                   |
| บุคลากรแต่งกายไม่<br>เหมาะสม         | 1<br>(0.35)                   | 0<br>(0.00)        | 5<br>(5.38)        | 1<br>(1.16)                   |
| ความสะอาดเรียบร้อย                   | 1<br>(0.35)                   | 5<br>(2.08)        | 12<br>(12.90)      | 38<br>(44.19)                 |
| การบริการไม่ประทับใจ                 | 8<br>(2.77)                   | 16<br>(6.64)       | 34<br>(36.56)      | 10<br>(11.63)                 |
| สัตวแพทย์ไม่อยู่                     | 3<br>(1.04)                   | 0<br>(0.00)        | 0<br>(0.00)        | 0<br>(0.00)                   |

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน (ต่อ)

| ปัญหา<br>ในการใช้บริการ | รายได้ต่อเดือน (บาท)          |                         |                        |                               |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|
|                         | น้อยกว่าหรือ<br>เท่ากับ 9,999 | 10,000 -<br>19,999      | 20,000 -<br>29,999     | มากกว่าหรือ<br>เท่ากับ 30,000 |
|                         | จำนวน<br>(ร้อยละ)             | จำนวน<br>(ร้อยละ)       | จำนวน<br>(ร้อยละ)      | จำนวน<br>(ร้อยละ)             |
| รอคิวนาน                | 0<br>(0.00)                   | 2<br>(0.83)             | 1<br>(1.08)            | 0<br>(0.00)                   |
| รักษาไม่หาย / ตาย       | 1<br>(0.35)                   | 1<br>(0.42)             | 0<br>(0.00)            | 0<br>(0.00)                   |
| ไม่เคยพบปัญหา           | 45<br>(15.57)                 | 35<br>(14.52)           | 11<br>(11.83)          | 17<br>(19.77)                 |
| <b>รวม</b>              | <b>289<br/>(100.00)</b>       | <b>241<br/>(100.00)</b> | <b>93<br/>(100.00)</b> | <b>86<br/>(100.00)</b>        |

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน มีปัญหาการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 29.06 สัตวแพทย์อธิบายการรักษาไม่ชัดเจน ร้อยละ 19.72 และไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 15.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน มีปัญหาการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 26.14 เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม ร้อยละ 16.60 และไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 14.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน มีปัญหาการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องการบริการไม่ประทับใจ ร้อยละ 36.56 ความสะอาดเรียบร้อย ร้อยละ 12.90 และไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 11.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อย ร้อยละ 44.19 การบริการไม่ประทับใจ ร้อยละ 11.63 และไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 19.77



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                            | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี         | 4.01<br>(มาก)                        | 4.01<br>(มาก)            | 3.94<br>(มาก)           | 4.11<br>(มาก)                       |
| ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลส่วนตัว            | 4.33<br>(มาก)                        | 4.33<br>(มาก)            | 4.23<br>(มาก)           | 4.50<br>(มาก)                       |
| ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา                | 4.47<br>(มาก)                        | 4.36<br>(มาก)            | 4.28<br>(มาก)           | 4.36<br>(มาก)                       |
| เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray)                       | 3.83<br>(มาก)                        | 3.50<br>(ปานกลาง)        | 3.49<br>(ปานกลาง)       | 3.59<br>(มาก)                       |
| สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท              | 4.01<br>(มาก)                        | 3.69<br>(มาก)            | 3.70<br>(มาก)           | 3.86<br>(มาก)                       |
| ทำการรักษาได้ครอบคลุม                          | 4.31<br>(มาก)                        | 4.33<br>(มาก)            | 4.26<br>(มาก)           | 4.20<br>(มาก)                       |
| บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ / อีเมลล์ เป็นต้น | 3.59<br>(มาก)                        | 3.59<br>(มาก)            | 3.09<br>(ปานกลาง)       | 3.20<br>(ปานกลาง)                   |
| บริการดูแลผู้ป่วย ค้างคืน                      | 4.01<br>(มาก)                        | 3.75<br>(มาก)            | 3.68<br>(มาก)           | 3.73<br>(มาก)                       |
| ให้บริการครบวงจร                               | 4.24<br>(มาก)                        | 3.99<br>(มาก)            | 4.00<br>(มาก)           | 3.98<br>(มาก)                       |

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                          | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| จำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ | 3.78<br>(มาก)                        | 3.48<br>(ปานกลาง)        | 3.32<br>(ปานกลาง)       | 3.41<br>(ปานกลาง)                   |
| บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน                       | 3.65<br>(มาก)                        | 3.19<br>(ปานกลาง)        | 3.13<br>(ปานกลาง)       | 2.95<br>(ปานกลาง)                   |
| บริการฝากเลี้ยง                              | 3.60<br>(มาก)                        | 3.10<br>(ปานกลาง)        | 2.83<br>(ปานกลาง)       | 3.07<br>(ปานกลาง)                   |
| บริการฝึกสุนัข                               | 3.55<br>(มาก)                        | 3.03<br>(ปานกลาง)        | 2.57<br>(ปานกลาง)       | 2.59<br>(ปานกลาง)                   |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                          | <b>3.95</b><br>(มาก)                 | <b>3.72</b><br>(มาก)     | <b>3.58</b><br>(มาก)    | <b>3.66</b><br>(มาก)                |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.31) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคืน (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.01) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) บริการอาบน้ำ

ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.65) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.60) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.69) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.19) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.00) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.32) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.13) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.09) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 2.83) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 2.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำการรักษาได้ครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.86) บริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิน (ค่าเฉลี่ย 3.73) เครื่องเอ็กซเรย์ (X-ray) (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีจำหน่ายอาหารสัตว์ และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.41) บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.20) บริการฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.07) บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 2.95) และบริการฝึกสุนัข (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านราคา                                | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|---|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|   | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น        | 3.96<br>(มาก)                        | 4.08<br>(มาก)            | 3.74<br>(มาก)           | 3.77<br>(มาก)                       |
| มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน | 4.10<br>(มาก)                        | 4.06<br>(มาก)            | 3.98<br>(มาก)           | 3.75<br>(มาก)                       |
| ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับ อาการของโรคและการรักษา   | 4.26<br>(มาก)                        | 4.29<br>(มาก)            | 4.30<br>(มาก)           | 4.16<br>(มาก)                       |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                           | <b>4.11</b><br>(มาก)                 | <b>4.14</b><br>(มาก)     | <b>4.01</b><br>(มาก)    | <b>3.89</b><br>(มาก)                |

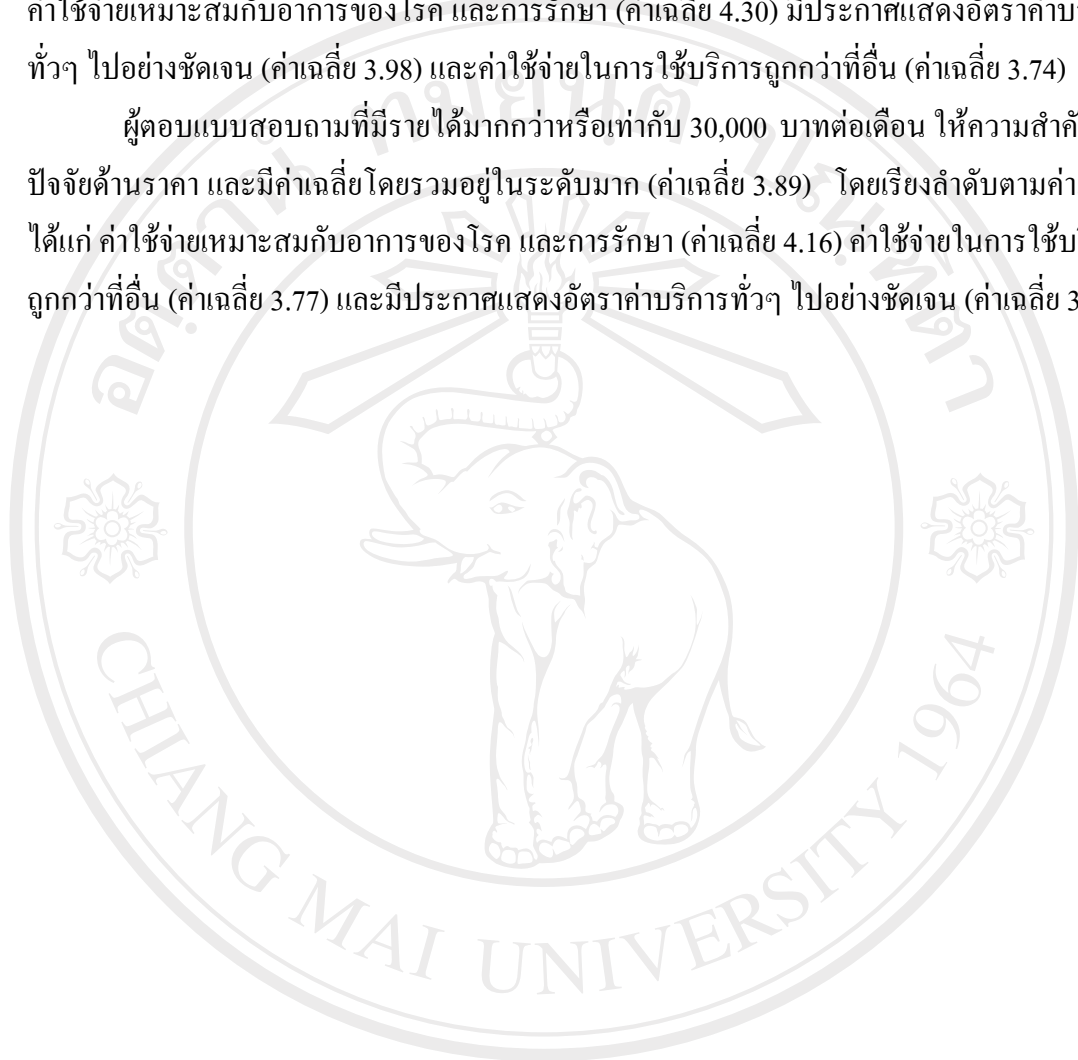
จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย             | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| อยู่ใกล้บ้าน                               | 4.32<br>(มาก)                        | 4.39<br>(มาก)            | 4.40<br>(มาก)           | 4.30<br>(มาก)                       |
| อยู่ใกล้แหล่งชุมชน<br>การคมนาคมสะดวก       | 4.31<br>(มาก)                        | 4.37<br>(มาก)            | 4.30<br>(มาก)           | 4.11<br>(มาก)                       |
| บริการให้คำปรึกษาทางอิน<br>เทอร์เน็ต       | 3.63<br>(มาก)                        | 3.21<br>(ปานกลาง)        | 3.30<br>(ปานกลาง)       | 3.30<br>(ปานกลาง)                   |
| เวลาเปิด-ปิดของร้าน<br>สะดวกในการใช้บริการ | 4.19<br>(มาก)                        | 4.06<br>(มาก)            | 4.19<br>(มาก)           | 4.02<br>(มาก)                       |
| บริการถึงบ้าน                              | 3.62<br>(มาก)                        | 3.73<br>(มาก)            | 3.70<br>(มาก)           | 3.70<br>(มาก)                       |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                        | <b>4.01</b><br>(มาก)                 | <b>3.95</b><br>(มาก)     | <b>3.98</b><br>(มาก)    | <b>3.89</b><br>(มาก)                |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.32) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.31) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.39) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.37) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.0) และมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.11) เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีบริการถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.0) และมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม<br>การตลาด              | รายได้ต่อเดือน (บาท)                     |                              |                             |   |
|---|--|------------------------------|-----------------------------|---|
|   | น้อยกว่าหรือ<br>เท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-<br>19,999<br>(n=150) | 20,000-<br>29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือ<br>เท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)         | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                    |
| โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ                            | 3.44<br>(ปานกลาง)                        | 3.10<br>(ปานกลาง)            | 2.83<br>(ปานกลาง)           | 2.93<br>(ปานกลาง)                       |
| มีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ                    | 3.32<br>(ปานกลาง)                        | 2.91<br>(ปานกลาง)            | 2.64<br>(ปานกลาง)           | 2.80<br>(ปานกลาง)                       |
| มีเว็บไซต์                                    | 3.45<br>(ปานกลาง)                        | 3.09<br>(ปานกลาง)            | 3.13<br>(ปานกลาง)           | 2.93<br>(ปานกลาง)                       |
| มีเอกสาร แผ่นพับ<br>ของสถานพยาบาลสัตว์        | 3.53<br>(มาก)                            | 3.26<br>(ปานกลาง)            | 3.43<br>(ปานกลาง)           | 3.14<br>(ปานกลาง)                       |
| มีบัตรสมาชิก<br>สำหรับใช้เป็นส่วนลด           | 3.77<br>(มาก)                            | 3.48<br>(ปานกลาง)            | 3.57<br>(มาก)               | 3.36<br>(ปานกลาง)                       |
| การบอกกล่าวปากต่อปาก                          | 3.86<br>(มาก)                            | 3.95<br>(มาก)                | 3.74<br>(มาก)               | 3.77<br>(มาก)                           |
| มีการแจ้งข่าวสารของ<br>สถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ | 3.76<br>(มาก)                            | 3.45<br>(ปานกลาง)            | 3.23<br>(ปานกลาง)           | 3.34<br>(ปานกลาง)                       |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                           | <b>3.57</b><br>(มาก)                     | <b>3.32</b><br>(ปานกลาง)     | <b>3.26</b><br>(ปานกลาง)    | <b>3.18</b><br>(ปานกลาง)                |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดย



เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และมีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 2.45) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ มีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.83) และมีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีเอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.93) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.93) และมีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                   | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|---|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|   | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| ความมีชื่อเสียงของ<br>นายสัตวแพทย์              | 4.04<br>(มาก)                        | 3.99<br>(มาก)            | 3.89<br>(มาก)           | 4.09<br>(มาก)                       |
| ความน่าเชื่อถือของ<br>นายสัตวแพทย์              | 4.27<br>(มาก)                        | 4.25<br>(มาก)            | 4.40<br>(มาก)           | 4.34<br>(มาก)                       |
| ทักษะ และความชำนาญ<br>ของนายสัตวแพทย์           | 4.40<br>(มาก)                        | 4.47<br>(มาก)            | 4.53<br>(มากที่สุด)     | 4.50<br>(มาก)                       |
| นายสัตวแพทย์สามารถให้<br>คำปรึกษา               | 4.33<br>(มาก)                        | 4.45<br>(มาก)            | 4.57<br>(มากที่สุด)     | 4.41<br>(มาก)                       |
| ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้า<br>อย่างเป็นกันเอง   | 4.09<br>(มาก)                        | 4.11<br>(มาก)            | 4.19<br>(มาก)           | 4.07<br>(มาก)                       |
| ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอน<br>การบริการ          | 4.17<br>(มาก)                        | 4.19<br>(มาก)            | 4.13<br>(มาก)           | 3.80<br>(มาก)                       |
| บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟัง<br>ความคิดเห็นของท่าน | 4.20<br>(มาก)                        | 4.17<br>(มาก)            | 4.23<br>(มาก)           | 4.11<br>(มาก)                       |
| บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพ<br>ดี น่าเชื่อถือ      | 4.22<br>(มาก)                        | 4.18<br>(มาก)            | 4.06<br>(มาก)           | 4.11<br>(มาก)                       |

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ            | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.17<br>(มาก)                        | 4.26<br>(มาก)            | 4.15<br>(มาก)           | 4.16<br>(มาก)                       |
| บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์             | 4.32<br>(มาก)                        | 4.33<br>(มาก)            | 4.17<br>(มาก)           | 4.36<br>(มาก)                       |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                      | <b>4.22</b><br>(มาก)                 | <b>4.24</b><br>(มาก)     | <b>4.23</b><br>(มาก)    | <b>4.20</b><br>(มาก)                |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ ความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยเรียงลำดับตาม

ค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) บุคลากรในร้านมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.57) ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.19) บุคลากรในร้านมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.41) บุคลากรในร้านมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความน่าเชื่อถือของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) บุคลากรในร้านดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) บุคลากรในร้านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) บุคลากรในร้านมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความมีชื่อเสียงของนายสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผู้ช่วยในร้านต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และผู้ช่วยในร้านแนะนำขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ                               | รายได้ต่อเดือน (บาท)                     |                              |                             |   |
|--|--|------------------------------|-----------------------------|---|
|  | น้อยกว่าหรือ<br>เท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-<br>19,999<br>(n=150) | 20,000-<br>29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือ<br>เท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปรผล)                     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปรผล)         | ค่าเฉลี่ย<br>(แปรผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปรผล)                    |
| มีการชี้แจงรายละเอียดการ<br>รักษา                              | 4.25<br>(มาก)                            | 4.38<br>(มาก)                | 4.38<br>(มาก)               | 4.34<br>(มาก)                           |
| มีกระบวนการที่ให้ บริการ<br>อย่างเป็นระบบ                      | 4.30<br>(มาก)                            | 4.28<br>(มาก)                | 4.32<br>(มาก)               | 4.23<br>(มาก)                           |
| มีกระบวนการให้บริการที่<br>รวดเร็ว                             | 4.22<br>(มาก)                            | 4.30<br>(มาก)                | 4.26<br>(มาก)               | 4.11<br>(มาก)                           |
| มีเครื่องมือให้บริการ<br>ขณะรอรับบริการ                        | 3.83<br>(มาก)                            | 3.58<br>(มาก)                | 3.28<br>(ปานกลาง)           | 3.34<br>(ปานกลาง)                       |
| มีการรับความคิดเห็น<br>จากผู้มาใช้บริการ                       | 3.96<br>(มาก)                            | 3.91<br>(มาก)                | 3.83<br>(มาก)               | 3.75<br>(มาก)                           |
| มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้า<br>และสมาชิก                          | 3.77<br>(มาก)                            | 3.23<br>(ปานกลาง)            | 3.17<br>(ปานกลาง)           | 3.25<br>(ปานกลาง)                       |
| มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้ง<br>ก่อนและหลังการบริการ<br>อย่างดี | 4.03<br>(มาก)                            | 3.86<br>(มาก)                | 4.02<br>(มาก)               | 3.91<br>(มาก)                           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>4.05</b><br>(มาก)                     | <b>3.94</b><br>(มาก)         | <b>3.90</b><br>(มาก)        | <b>3.85</b><br>(มาก)                    |

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น การสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น การสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น การสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น การสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ             | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย           | 3.81<br>(มาก)                        | 3.64<br>(มาก)            | 3.43<br>(ปานกลาง)       | 3.73<br>(มาก)                       |
| มีสถานที่พักผ่อนและนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ  | 4.10<br>(มาก)                        | 3.86<br>(มาก)            | 3.77<br>(มาก)           | 3.84<br>(มาก)                       |
| มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า                      | 4.06<br>(มาก)                        | 3.87<br>(มาก)            | 3.79<br>(มาก)           | 3.84<br>(มาก)                       |
| ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น | 4.25<br>(มาก)                        | 4.19<br>(มาก)            | 4.11<br>(มาก)           | 4.25<br>(มาก)                       |
| มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ  | 4.06<br>(มาก)                        | 3.71<br>(มาก)            | 3.68<br>(มาก)           | 3.66<br>(มาก)                       |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด             | 4.28<br>(มาก)                        | 4.29<br>(มาก)            | 4.26<br>(มาก)           | 4.27<br>(มาก)                       |
| อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย           | 4.18<br>(มาก)                        | 4.04<br>(มาก)            | 3.98<br>(มาก)           | 3.93<br>(มาก)                       |
| การตกแต่งภายในและภายนอก<br>ร้านดูสวยงาม    | 3.91<br>(มาก)                        | 3.71<br>(มาก)            | 3.40<br>(มาก)           | 3.77<br>(มาก)                       |



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ         | รายได้ต่อเดือน (บาท)                 |                          |                         |                                     |
|--|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
|  | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999<br>(n=139) | 10,000-19,999<br>(n=150) | 20,000-29,999<br>(n=47) | มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000<br>(n=44) |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                 | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |
| สถานที่ให้บริการมีความโอ้อ่างกว้างขวาง | 3.89<br>(มาก)                        | 3.65<br>(มาก)            | 3.28<br>(ปานกลาง)       | 3.75<br>(มาก)                       |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                    | <b>4.06</b><br>(มาก)                 | <b>3.89</b><br>(มาก)     | <b>3.75</b><br>(มาก)    | <b>3.89</b><br>(มาก)                |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สถานที่ให้บริการมีความโอ้อ่างกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้านสะอาด การถ่ายเท

อากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 สถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และสถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 การตกแต่งภายในและภายนอกร้านดูสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 สถานที่ให้บริการมีความโอ่อ่ากว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีเครื่องปรับอากาศ อากาศเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66