

สารบัญ

| | หน้า |
|--|--|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญตาราง | ๗ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| แนวคิด และทฤษฎี | 5 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 12 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 14 |
| ขอบเขตการศึกษา | 14 |
| ขอบเขตประชากร | 14 |
| ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง | 14 |
| วิธีการศึกษา | 15 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 15 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 16 |
| สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล | 16 |
| ระยะเวลาในการศึกษา | 16 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 17 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 18 |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้บริโภครักษาใช้ |
| บริการอยู่ในปัจจุบัน | 22 |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

| | | |
|---|-----|----|
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ | 25 | |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | 38 | |
| ส่วนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะ ต่าง ๆของผู้ตอบแบบสอบถาม | 80 | |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 84 | |
| สรุปผลการศึกษา | | 84 |
| อภิปรายผลการศึกษา | | 97 |
| ข้อค้นพบ | | 98 |
| ข้อเสนอแนะ | 100 | |
| บรรณานุกรม | 103 | |
| ภาคผนวก | 105 | |
| แบบสอบถาม | 106 | |
| ประวัติผู้เขียน | 115 | |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|-------------------|
| 1 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 1 8 |
| 2 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 1 8 |
| 3 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ | 19 |
| 4 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | สูงสุด 1 9 |
| 5 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ | 20 |
| 6 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ | เฉลี่ยต่อเดือน 20 |
| 7 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยง | 21 |
| 8 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยง | 21 |
| 9 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานที่ที่นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ | 22 |
| 10 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการนำสุนัขมารับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ | 22 |
| 11 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ | 23 |
| 12 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการไปใช้บริการรักษานสุนัขที่สถานพยาบาลสัตว์ | 23 |
| 13 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่รู้จักหรือทราบข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ | 24 |
| 14 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ | 25 |
| 15 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา | 27 |
| 16 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 28 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|----|
| 17 | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด | 29 |
| 18 | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร | 31 |
| 19 | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ | 33 |
| 20 | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | 35 |
| 21 | แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการ ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยสรุปและเรียงตามลำดับความสำคัญ | 37 |
| 22 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 38 |
| 23 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 39 |
| 24 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 40 |
| 25 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 41 |
| 26 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 42 |
| 27 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 44 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|--|----|
| 28 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 45 |
| 29 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 47 | |
| 30 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 49 |
| 31 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 50 |
| 32 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 51 |
| 33 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 52 |
| 34 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 54 |
| 35 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 56 |
| 36 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 58 |
| 37 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 60 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|----|
| 38 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 61 |
| 39 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 63 |
| 40 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 64 |
| 41 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 66 |
| 42 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 68 |
| 43 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 70 |
| 44 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 71 |
| 45 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 72 |
| 46 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 73 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|----|
| 47 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 75 |
| 48 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 76 |
| 49 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา | 78 |
| 50 | แสดงจำนวนปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน | 80 |
| 51 | แสดงจำนวนข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน | 82 |
| 52 | แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก | 87 |
| 53 | แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก | 89 |
| 54 | แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก | 91 |
| 55 | แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก | 94 |