

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สามารถแปลผลโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 9-13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ (ตารางที่ 14-21)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา (ตารางที่ 22-49)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 50-51)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	61	30.50
หญิง	139	69.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.50 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	7	3.50
21 – 30 ปี	93	46.50
31 – 40 ปี	65	32.50
41 – 50 ปี	27	13.50
51 ปี ขึ้นไป	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 32.50 และ 41-50 ปี ร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	117	58.50
สมรส	73	36.50
หม้าย/หย่าร้าง	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 36.50 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3	1.50
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท.	20	10.00
อนุปริญญา/ปวส.	19	9.50
ปริญญาตรี	123	61.50
สูงกว่าปริญญาตรี	35	17.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.50 และมัธยมศึกษา/ปวช./ปวท. ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	15.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	5.00
พนักงานบริษัทเอกชน	123	61.50
นักเรียน/นักศึกษา	7	3.50
รับจ้างทั่วไป	17	8.50
อื่นๆ	13	6.50
รวม	200	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานราชการ (จำนวน 2 ราย) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว (จำนวน 7 ราย) ขายประกัน (จำนวน 1 ราย) ครูโรงเรียนเอกชน (จำนวน 3 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.00 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	55	27.50
10,001 – 20,000 บาท	62	31.00
20,001 – 30,000 บาท	41	20.50
30,001 บาท ขึ้นไป	42	21.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 27.50 และ 30,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยง

สายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยง	จำนวน	ร้อยละ
สายพันธุ์ไทย	23	11.50
สายพันธุ์ต่างประเทศ	68	34.00
มีทั้งสายพันธุ์ไทยและสายพันธุ์ต่างประเทศ	36	18.00
พันธุ์ผสมทั่วไป	73	36.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลี้ยงสุนัขพันธุ์ผสมทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ สายพันธุ์ต่างประเทศ ร้อยละ 34.00 และมีทั้งสายพันธุ์ไทยและสายพันธุ์ต่างประเทศร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัข

วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัข	จำนวน	ร้อยละ
เลี้ยงไว้เพื่อเฝ้าบ้าน	112	56.00
เพาะพันธุ์ขาย	3	1.50
เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา	101	50.50
มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง	42	21.00
เลี้ยงตามแฟชั่น	8	4.00
อื่นๆ	4	4.00

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ราย
2. เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
3. อื่น ๆ ได้แก่ ชอบเลี้ยง (จำนวน 2 ราย) มาอยู่เองเลยต้องเลี้ยง/หลงมา (จำนวน 2 ราย) เป็นสุนัขของข้างบ้านแต่มาเล่นในบ้านของเรา (จำนวน 1 ราย) รักสุนัข (จำนวน 2 ราย) สุนัขวัด (จำนวน 1 ราย)

จากตารางที่ 8 พบว่า วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะเลี้ยงไว้เพื่อเฝ้าบ้านมากที่สุด ร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา ร้อยละ 50.50 และมีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง ร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานที่ที่นำสุนัขไปรักษา เวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ

สถานที่ที่นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	164	82.00
โรงพยาบาลสัตว์	36	18.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำสุนัขไปรักษาเวลาที่เกิดปัญหาสุขภาพมากที่สุด คือ สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ร้อยละ 82.00 รองลงมาคือ โรงพยาบาลสัตว์ ร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความถี่ในการนำสุนัขมา รับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์

ความถี่ในการนำสุนัขมารับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์	จำนวน	ร้อยละ
นาน ๆ ครั้ง	127	63.50
1-2 ครั้ง/เดือน	49	24.50
3-4 ครั้ง/เดือน	18	9.00
5-6 ครั้ง/เดือน	3	1.50
6 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะนำสุนัขมารับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ นาน ๆ ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 24.50 และ 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ 8.00-17.00 น.	19	9.50
จันทร์-ศุกร์ 17.01-21.00 น.	54	27.00
เสาร์-อาทิตย์ 8.00-17.00 น.	68	34.00
เสาร์-อาทิตย์ 17.01-21.00 น.	59	29.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ 8.00-17.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ 17.01-21.00 น. ร้อยละ 29.50 และวันจันทร์-ศุกร์ 17.01-21.00 น. ร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ในการไปใช้บริการรักษาสุนัขที่สถานพยาบาลสัตว์

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300 บาท	55	27.50
301 – 600 บาท	95	47.50
601 – 900 บาท	31	15.50
901 – 1,200 บาท	13	6.50
1,201 บาท ขึ้นไป	6	3.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 301 – 600 บาท/ครั้ง ในการไปใช้บริการรักษาสุนัขที่สถานพยาบาลสัตว์ มากที่สุด ร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 300 บาท/ครั้ง ร้อยละ 27.50 และ 601 – 900 บาท/ครั้ง ร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่รู้จักหรือทราบข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์

แหล่งที่รู้จักหรือทราบข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
คนรู้จักแนะนำ	98	49.00
ป้ายหน้าร้าน	86	43.00
วิทยุ	1	0.50
อินเทอร์เน็ต	1	0.50
ป้ายโฆษณา	14	7.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือทราบข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 43.00 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัข
ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
สถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมี ภาพลักษณ์ที่ดี	48 (24.00)	95 (47.50)	52 (26.00)	3 (1.50)	2 (1.00)	3.92 (มาก)	5
สถานพยาบาลสัตว์เป็น สถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในการตรวจรักษาและ ป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	65 (32.50)	96 (48.00)	34 (17.00)	5 (2.50)	-	4.11 (มาก)	3
ใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา	78 (39.00)	96 (48.00)	24 (12.00)	2 (1.00)	-	4.25 (มาก)	2
ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจาก สัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาล สัตว์	78 (39.00)	101 (50.50)	19 (9.50)	2 (1.00)	-	4.28 (มาก)	1
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	47 (23.50)	121 (60.50)	27 (13.50)	5 (2.50)	-	4.05 (มาก)	4
มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้าง คืน	32 (16.00)	88 (44.00)	57 (28.50)	17 (8.50)	6 (3.00)	3.62 (มาก)	6
มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน	38 (19.00)	61 (30.50)	76 (38.00)	18 (9.00)	7 (3.50)	3.53 (มาก)	7
มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับ สุนัขจำหน่าย	35 (17.50)	60 (30.00)	84 (42.00)	14 (7.00)	7 (3.50)	3.51 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ใ้ยยาที่มีคุณภาพในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระดับราคาไม่แตกต่างจาก สถานพยาบาลส่วนตัวอื่น	51 (25.50)	95 (47.50)	52 (26.00)	2 (1.00)	-	3.98 (มาก)	2
ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่า สถานพยาบาลส่วนตัวในบริเวณ ใกล้เคียง	58 (29.00)	73 (36.50)	63 (31.50)	4 (2.00)	2 (1.00)	3.91 (มาก)	4
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาใน แต่ละครั้ง	77 (38.50)	86 (43.00)	34 (17.00)	3 (1.50)	-	4.18 (มาก)	1
มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับ ลูกค้า	41 (20.50)	60 (30.00)	48 (24.00)	43 (21.50)	8 (4.00)	3.42 (ปานกลาง)	6
มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ ลูกค้าทราบ	67 (33.50)	71 (35.50)	48 (24.00)	13 (6.50)	1 (0.50)	3.95 (มาก)	3
เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต	41 (20.50)	65 (32.50)	48 (24.00)	38 (19.00)	8 (4.00)	3.47 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ(ค่าเฉลี่ย 3.95) และค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ในบริเวณใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง คือ เลือกรับชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก	86 (43.00)	98 (49.00)	13 (6.50)	3 (1.50)	-	4.34 (มาก)	1
มีบริการสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์	32 (16.00)	85 (42.50)	59 (29.50)	23 (11.50)	1 (0.50)	3.62 (มาก)	3
มีป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ	50 (25.00)	97 (48.50)	48 (24.00)	5 (2.50)	-	3.96 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัข ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิด สถานพยาบาล สัตว์ให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีบริการสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้าน การป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจก ให้กับลูกค้า	38 (19.00)	77 (38.50)	69 (34.50)	14 (7.00)	2 (1.00)	3.68 (มาก)	1
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	16 (8.00)	51 (25.50)	79 (39.50)	43 (21.50)	11 (5.50)	3.09 (ปานกลาง)	5
มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการครบตามที่กำหนด	19 (9.50)	52 (26.00)	72 (36.00)	46 (23.00)	11 (5.50)	3.11 (ปานกลาง)	4
มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้า ประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ ส่วนลด	22 (11.00)	67 (33.50)	61 (30.50)	39 (19.50)	11 (5.50)	3.25 (ปานกลาง)	2
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้า ทราบเป็นระยะ	20 (10.00)	59 (29.50)	78 (39.00)	33 (16.50)	10 (5.00)	3.23 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.27 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดโดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27)

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก คือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการครบตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.11) และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
สถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์	66 (33.00)	85 (42.50)	37 (18.50)	10 (5.00)	2 (1.00)	4.01 (มาก)	6
สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง	95 (47.50)	78 (39.00)	18 (9.00)	7 (3.50)	2 (1.0)	4.29 (มาก)	4
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำ สถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรัก สัตว์	91 (45.50)	86 (43.00)	20 (10.00)	3 (1.50)	-	4.33 (มาก)	1
ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของ เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	93 (46.50)	80 (40.00)	25 (12.50)	2 (1.00)	-	4.32 (มาก)	2
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำ สถานพยาบาลสัตว์	74 (37.00)	94 (47.00)	30 (15.00)	2 (1.00)	-	4.20 (มาก)	5
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ มีน้ำใจไมตรี มีกิริยามารยาท เรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับ ลูกค้า	89 (44.50)	83 (41.50)	27 (13.50)	1 (0.50)	-	4.30 (มาก)	3
สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	89 (44.50)	87 (43.50)	22 (11.00)	2 (1.00)	-	4.32 (มาก)	2
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำ สถานพยาบาลสัตว์ให้บริการอย่าง เพียงพอ	74 (37.00)	97 (48.50)	25 (12.50)	3 (1.50)	1 (0.50)	4.20 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.25 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.32) เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมยามว่างเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.20) และความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
สถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตร ประจำตัวสุนัข	57 (28.50)	87 (43.50)	28 (14.00)	26 (13.00)	2 (1.00)	3.86 (มาก)	6
มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุก ครั้ง	76 (38.00)	98 (49.00)	20 (10.00)	6 (3.00)	-	4.22 (มาก)	2
มีระบบการให้บริการที่เป็น มาตรฐาน	71 (35.50)	98 (49.00)	25 (12.50)	5 (2.50)	1 (0.50)	4.17 (มาก)	3
ความถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการรักษา	81 (40.50)	97 (48.50)	16 (8.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.26 (มาก)	1
ความรวดเร็วของการให้บริการ	64 (32.00)	103 (51.50)	32 (16.00)	1 (0.50)	-	4.15 (มาก)	4
มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละ ชนิดให้ทราบ	66 (33.00)	96 (48.00)	32 (16.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.10 (มาก)	5
มีกระบวนการติดตามผลการรักษา อย่างต่อเนื่อง	51 (25.50)	77 (38.50)	54 (27.00)	16 (8.00)	2 (1.00)	3.80 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความรวดเร็วของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีกระบวนการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
สถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บรรยากาศภายในสถานพยาบาล สัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มี เครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่าง เพียงพอ	54 (27.00)	104 (52.00)	36 (18.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.02 (มาก)	4
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และ สะอาด	49 (24.50)	117 (58.50)	30 (15.00)	3 (1.50)	1 (0.50)	4.05 (มาก)	3
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้า เช่น วิทยุหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่ง ระหว่างรอการตรวจรักษา	39 (19.50)	70 (35.00)	82 (41.00)	5 (2.50)	4 (2.00)	3.68 (มาก)	7
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	69 (34.50)	100 (50.00)	27 (13.50)	3 (1.50)	1 (0.50)	4.17 (มาก)	1
สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่ง พื้นที่เป็นสัดส่วน	66 (33.00)	93 (46.50)	34 (17.00)	7 (3.50)	-	4.09 (มาก)	2
การจัดวางสินค้าภายใน สถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า	27 (13.50)	95 (47.50)	66 (33.00)	10 (5.00)	2 (1.00)	3.68 (มาก)	7
มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตราย ขณะปฏิบัติงาน	32 (16.00)	93 (46.50)	63 (31.50)	9 (4.50)	3 (1.50)	3.71 (มาก)	6
มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็น จำนวนมาก	57 (28.50)	99 (49.50)	31 (15.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	3.99 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.09) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05) บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา และการจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ด้านบุคลากร	4.25	มาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08	มาก
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.97	มาก
4	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.92	มาก
5	ด้านผลิตภัณฑ์	3.91	มาก
6	ด้านราคา	3.82	มาก
7	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.82) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัข
ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจ รักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
สัตวแพทย์ที่มีคุณภาพในการรักษา	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)
ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)
มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 , 3.85 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา และได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.27) รองลงมา คือ สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ในบริเวณใกล้เคียง	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า	3.21 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.31 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 , 3.74 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลส่วนตัวอื่น และค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลส่วนตัวในบริเวณใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.93) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลส่วนตัวอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
มีป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิด สถานพยาบาลส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 , 3.93 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิด สถานพยาบาลส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการครบตามที่กำหนด	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.21 , 3.30)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.77 , 3.63)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีโปรแกรมชั้นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)
สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)
ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมร่ายกายหรือแสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (มาก)	4.27 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 , 4.19 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง และความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.35) รองลงมา คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)
มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)
มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)
มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ	3.93 (มาก)	4.17 (มาก)
มีกระบวนการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.56 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 , 3.96 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.15) รองลงมาคือ ความรวดเร็วของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)
การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 , 3.84 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ สถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ สถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)
ใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)
ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน	3.69 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) และอายุ 41 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ได้รับการอธิบาย และคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ในบริเวณใกล้เคียง	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า	3.47 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ อายุ 41 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง คือ มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.31, 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)
มีป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ อายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอายุ 41 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชนการเดินทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33,4.37,4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 2 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.21 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการครบตามที่กำหนด	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีโปรแกรมพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด	3.41 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 3 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37, 3.17, 3.16) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.66, 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 3 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)
สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้าน สุนัขสูง	4.26 (มาก)	4.37 (มาก)	4.20 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัย รักสัตว์	4.29 (มาก)	4.45 (มาก)	4.20 (มาก)
ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาล สัตว์	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มี กิจกรรมรยาหรือแสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)
สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ อายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24) และอายุ 41 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)
มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)
มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)
มีกระบวนการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยรวมใกล้เคียงกัน คือ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ ส่วนอายุ 41 ปี ขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมากเช่น โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	3.94 (มาก)
การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)
มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และอายุ 41 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	3.87 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
ैयाที่มีคุณภาพในการรักษา	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)
ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)
มีบริการหลากหลาย เช่น อ่างน้ำ คัดแต่งขน	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 3.92) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90) และผู้ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมใน ระดับปานกลาง คือ มีบริการหลากหลาย เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน (ค่าเฉลี่ย 3.27,3.40) ตามลำดับ และมีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29,3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ใน บริเวณใกล้เคียง	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.31 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.78) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก คือ มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา คือ เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31,3.17) ตามลำดับ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป ที่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65,3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
มีบริการสั่งซื้อสินค้า จอควิ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์	3.27 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง คือ มีบริการสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการครบ ตามที่กำหนด	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสม แต้ม การให้ส่วนลด	3.22 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล สัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.26) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.24) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดคือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)
สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะ ด้านสุนัขสูง	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้อง มีนิสัยรักสัตว์	4.09 (มาก)	4.27 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำ สถานพยาบาลสัตว์	4.02 (มาก)	4.34 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และ เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มี กิจกรรมรยาเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อ สงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.49 (มาก)	4.48 (มาก)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสูง และ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์ และ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดทำแผนประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)
มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.45 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)
มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ	3.85 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)
มีกระบวนการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.09) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอ การตรวจรักษา	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)
การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก	3.65 (มาก)	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาล สัตว์คิงคองใจลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
สถานพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
ใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)
ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยมีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยมีบริการหลากหลาย เช่น อ่างน้ำ ตัดแต่งขน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านราคา	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น	4.02 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกกว่าสถานพยาบาลสัตว์ในบริเวณใกล้เคียง	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)
เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยมีการให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44,3.31) และ เลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.46,3.47) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
มีป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมใกล้เคียงกับผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35,4.28) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงเวลาเปิด-ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.97,3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เเคเบิลทีวี	3.07 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีการแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการครบตามที่กำหนด	3.09 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมใกล้เคียงกับผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68,3.67)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)
สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)
ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)
สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อบริการด้านบุคลากรน้อยที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงของสัตวแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ให้ความสำคัญต่อบริการด้านบุคลากรมากที่สุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์(ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข	3.91 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)
มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)
มีกระบวนการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสุนัข (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)
การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายบอกหรือเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
มีพื้นที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมใกล้เคียงกับผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพน้อยที่สุด คือ การจัดวางสินค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ดึงดูดใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 50 แสดงปัญหาที่พบจาก การใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ราย จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ลักษณะของปัญหา	จำนวน
ด้านผลิตภัณฑ์	
สถานพยาบาลสำหรับรักษาสัตว์มีน้อย	1
ไม่มีเครื่องเอกซเรย์ (X-RAY)	1
ไม่มีสถานพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	1
รวม	3
ด้านราคา	
ค่ารักษาพยาบาลแพงเกินไป เวลาพาไปรักษาแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายมาก	6
ไม่มีมาตรฐานเรื่องราคาที่ชัดเจน เช่น ไม่มีการบอกราคาที่แน่ชัด	1
ไม่ทราบค่าใช้จ่ายในการรักษา และขั้นตอนการรักษาในแต่ละครั้ง	1
รวม	8
ด้านบุคลากร	
สัตวแพทย์จะตรวจรักษาตามความคิดไม่ตรวจตามอาการ ตรวจไม่ละเอียด ให้ยาเดิม ๆ เหมือนกันทุกโรค และต้องพามารักษาซ้ำ	4
ขาดสัตวแพทย์เฉพาะทาง หรือมาตรวจรักษาเป็นบางวัน บางครั้งต้องรอให้สัตวแพทย์มาก่อนถึงจะสามารถไปหาได้	2
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจลูกค้า	1
มีเจ้าหน้าที่น้อยทำให้ขาดความรวดเร็ว	1
สัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้อย ไม่เพียงพอ	1
รวม	9

ลักษณะของปัญหา (ต่อ)	จำนวน
ด้านกระบวนการให้บริการ	
ระยะเวลาในการรอรักษาสัตว์เลี้ยงในแต่ละครั้งใช้เวลานาน	5
การจัดลำดับการให้บริการยังไม่เป็นระบบ	1
กระบวนการให้บริการไม่ค่อยเหมาะสมกับราคา	1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	1
สัตวแพทย์จ่ายยารักษาไม่ค่อยตรงกับอาการของสุนัข	2
รวม	10
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	
ความสะอาดและกลิ่นอับภายในสถานพยาบาลสัตว์	5
สถานที่ให้บริการคับแคบ	4
ไม่มีเครื่องฟอกอากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์	2
เสียงดัง	1
การปะปนของสัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ภายในสถานพยาบาลสัตว์	1
ไม่มีการแบ่งโซนการรักษาสัตว์เลี้ยงที่เป็นโรคติดต่อ และแจ้งให้ลูกค้าที่มาที่หลังได้ทราบ	1
สถานที่จอดรถมีน้อย ไม่เพียงพอ	2
สถานที่จอดรถอยู่ไกล และไม่ปลอดภัย	1
รวม	17

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจาก การใช้บริการ

สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จำนวน 17 ราย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 10 ราย และปัจจัยด้าน

บุคลากร จำนวน 9 ราย ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมือง
สมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ราย จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	จำนวน
ด้านผลิตภัณฑ์	
สัตวแพทย์ควรตรวจวินิจฉัยอาการสุนัขให้ถูกต้องตรงตามอาการ	1
ควรใช้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	1
รวม	2
ด้านราคา	
ค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ละครั้งควรอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	5
รวม	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	
สามารถให้บริการนอกเวลาทำการได้	1
รวม	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การโฆษณา	1
คิดค่ารักษาเป็น course แบบเหมาจ่าย	1
รวม	2
ด้านบุคลากร	
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ควรเอาใจใส่ดูแลและแสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า	1
เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ควรมีน้ำใจไมตรีต่อลูกค้า	1
ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรักในอาชีพและรักสัตว์คอยให้บริการ	1
รวม	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	
ควรมีการแนะนำวิธีการใช้ยารักษาโรคต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ	2
มีการติดตามผลหลังการรักษาทุกครั้ง	1
ควรแจ้งแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายในการรักษาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า	1
รวม	4

ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ (ต่อ)	จำนวน
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	
สถานที่ที่สะอาดหอมสดชื่น ก็สามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการได้ บางครั้งเรื่องราคา ก็จะเป็นอันดับรองในการตัดสินใจ	5
ควรมีป้ายแจ้งเตือนลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการให้ทราบว่า มีสุนัขดุร้าย หรือเป็นโรคติดต่อทำการรักษาอยู่ ให้รอในที่ปลอดภัยก่อน	2
จัดให้มีพื้นที่กว้าง ๆ ระหว่างนั่งรอการรักษา ไม่แออัดปะปนกัน ระหว่างเจ้าของสัตว์เลี้ยง และสัตว์เลี้ยง	1
ควรมีห้องน้ำและเครื่องฟอกอากาศทุกแห่ง เพื่ออากาศจะได้ถ่ายเท	1
ควรจัดให้มีที่จอดรถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก	3
รวม	12

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด จำนวน 9 ราย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 5 ราย และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 4 ราย ตามลำดับ