

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 สายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยงเป็นพันธุ์ผสมทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 36.50 วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขส่วนใหญ่เลี้ยงไว้เพื่อเฝ้าบ้าน คิดเป็นร้อยละ 56.00

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการอยู่ใน

#### ปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกพาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ความถี่ในการนำสุนัขมารับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ คือ นาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.50 ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เป็นส่วนใหญ่ คือ เสาร์-อาทิตย์ 8.00-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.00 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการไปใช้บริการรักษาสุนัขที่สถานพยาบาลสัตว์ อยู่ในช่วง 301-600 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.00

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของศูนย์ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของศูนย์ในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 ผลการศึกษาทั้ง 7 ปัจจัย โดยสรุปมีดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก คือ ได้รับ การอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาล สัตว์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.25 และสถานพยาบาล สัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกัน โรคเฉพาะทาง สำหรับสุนัข มีค่าเฉลี่ย 4.11

#### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านราคาเป็น ลำดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ ระดับราคา ไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.98 และมีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้า ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.95

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธ ศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิด สถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และมีบริการสั่งซื้อสินค้า จอกรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษา โรคของ สุนัขทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.62

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรกคือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด มีค่าเฉลี่ย 3.25 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ มีค่าเฉลี่ย 3.23

### ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเป็นลำดับแรกคือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.32 และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.30

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเป็นลำดับแรกคือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และมีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.17

### ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นลำดับแรกคือ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ย 4.09 และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.05

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ในการพาลูกสุนัขไปรักษา

ตารางที่ 52 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก

ปัจจัยย่อยด้าน	จำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
ผลิตภัณฑ์	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.28)	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.27)
		โซ้ยที่มีคุณภาพในการรักษา (4.27)
ราคา	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.15)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.20)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.33)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.34)
การส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.77)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.63)
บุคลากร	สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.34)	สัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง (4.35)
		ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.35)
กระบวนการให้บริการ	มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (4.15)	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.30)
	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.15)	
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.11)	สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.19)

จากตารางที่ 52 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญอันดับแรก ได้ดังนี้

#### **ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์**

เพศชาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรก และเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์และใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านราคา**

ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร**

เพศชาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์ให้คำปรึกษาแนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก และเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง และความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ**

เพศชาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา เป็นอันดับแรก และเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**

ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับแรก



ตารางที่ 53 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก

ปัจจัยย่อยด้าน	จำแนกตามอายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ผลิตภัณฑ์	ใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา (4.29)	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.29)	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.26)
ราคา	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.18)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.18)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.20)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.33)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.37)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.29)
การส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัข แจกให้กับลูกค้า (3.68)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัข แจกให้กับลูกค้า (3.66)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัข แจกให้กับลูกค้า (3.69)
บุคลากร	เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาล สัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (4.32)	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (4.45)	สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.31)
กระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.26)	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.26)	มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (4.29)
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.17)	สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน (4.22)	สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.11)

จากตารางที่ 53 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญอันดับแรก ได้ดังนี้

#### ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา เป็นอันดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก

### ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง เป็นอันดับแรก

### ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 54 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก

ปัจจัยย่อย ด้าน	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ผลิตภัณฑ์	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.11)	สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข (4.27)	โซ้ยที่มีคุณภาพในการรักษา (4.41)	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.40)
ราคา	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.00)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.11)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.27)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.45)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.15)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.24)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.54)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.52)
การส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.58)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.71)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.68)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.74)
บุคลากร	เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจ ไม่ตรี มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (4.15)	ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.34)	สัตวแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง (4.54)	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (4.50)
	สัตวแพทย์ให้คำปรึกษาแนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.15)		สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (4.54)	ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.50)



ปัจจัยย่อย ด้าน	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
กระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.07)	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.21)	มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน (4.39)	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.45)
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.00)	สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.08)	สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.34)	สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.33)
	บรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ (4.00)			

จากตารางที่ 54 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญอันดับแรก ได้ดังนี้

#### ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน ไข้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา เป็นอันดับแรก

#### ปัจจัยย่อยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### **ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมาก และมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### **ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### **ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### **ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท , 10,001-20,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา เป็นอันดับแรกเหมือนกัน และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านมีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เป็นอันดับแรก

### ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับแรกเหมือนกัน รวมถึง ปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์หอมสดชื่น อากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเช่นกัน

ตารางที่ 55 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่สำคัญอันดับแรก

ปัจจัยย่อยด้าน	จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
ผลิตภัณฑ์	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.27)	ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.28)
ราคา	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.21)	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง (4.08)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.35)	ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก (4.28)
การส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.68)	มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า (3.67)
บุคลากร	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (4.34)	สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมินิสัยรักสัตว์ (4.28)
	ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ (4.34)	
	เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า (4.34)	
	สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.34)	

ปัจจัยย่อยด้าน	จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา (ต่อ)	
	สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์)	โรงพยาบาลสัตว์
กระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา (4.29)	มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง (4.14)
		มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ (4.14)
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (4.20)	เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด (4.11)

จากตารางที่ 55 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญอันดับแรก ได้ดังนี้

#### ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

#### ปัจจัยย่อยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

#### ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

#### ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) และโรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัข แจกให้กับลูกค้า เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ เจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มีน้ำใจไมตรี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้า และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์ เป็นอันดับแรก

### ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาทุกครั้ง และมีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ทราบ เป็นอันดับแรกเหมือนกัน

### ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (คลินิกรักษาสัตว์) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พาสุนัขไปรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด เป็นอันดับแรก



## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญโดยรวมของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรโดยรวมเป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรโดยรวมเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมเป็นอันดับสุดท้าย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการบริการดูแลสุขภาพสุนัขที่บ้าน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรโดยรวมเป็นอันดับแรกเช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา และผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะอาดและระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดเชื้อมัสุนัข

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา และผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อยู่ใกล้บ้าน และผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทีมงานหลายทีม ทำให้สามารถกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งจดหมาย หรือ โทรแจ้งเตือนความจำให้กับเจ้าของสุนัข เมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีนิสัยรักสัตว์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ มีความรักสัตว์

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา และผลการรักษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ก่อนทำการรักษา มีการแจ้งผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการป้องกัน และรักษาโรคให้สุนัข

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิษฎา วัฒนกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด และผลการรักษาของ พาที ศรีสวัสดิ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการ วิธีป้องกัน รักษาโรค รวมทั้งการดูแลสุนัข และอุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัยใหม่ สะอาด เช่น กรรไกรตัดขน ตัดเล็บ แชมพูอย่างดีกลิ่นหอม อ่างอาบน้ำสะอาด

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยงเป็นพันธุ์ผสมทั่วไป มีวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขไว้เพื่อเฝ้าบ้าน

2. ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ส่วนใหญ่นิยมพาสุนัขไปรักษาที่คลินิกรักษาสัตว์มากกว่าโรงพยาบาลสัตว์ สอดคล้องกับข้อมูลของกรมปศุสัตว์ที่พบว่า สถานพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการที่อำเภอเมืองสมุทรสาครเป็นคลินิกรักษาสัตว์มากที่สุด ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชนสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากนิยมไปใช้บริการในช่วง วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 – 17.00 น. มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง คือ 301 – 600 บาท

3. เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย ไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องมีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน บริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน การให้เครดิตหรือส่วนลดกับลูกค้า และการเลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องการได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์และมีค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้งเป็นอันดับแรกมากกว่า

4. เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญกับการพาสุนัขไปใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย รวมถึงเลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต ในระดับมากเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นนิยมพาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ที่มีบริการแบบครบวงจร

5. เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ไม่ให้ความสำคัญกับสถานพยาบาลสัตว์ที่มีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย มีบริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน สุนัข แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องของทำเลที่ตั้งของสถานพยาบาลสัตว์ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก สัตวแพทย์ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ต้องมีนิสัยรักสัตว์ และสามารถเลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงให้ความสำคัญไปที่บุคลากรทั้งสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์มาก

6. เมื่อจำแนกตามสถานที่ในการพาสุนัขไปรักษา พบว่า สถานพยาบาลสัตว์ที่มีบริการหลากหลาย เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน เจ้าของสุนัขจะนิยมพาสุนัขไปใช้บริการที่คลินิกรักษาสัตว์มากกว่าโรงพยาบาลสัตว์ แต่ถ้าพิจารณาในเรื่องมีอาหารสุนัขและอุปกรณ์สำหรับสุนัขจำหน่าย เจ้าของสุนัขจะนิยมไปซื้อที่โรงพยาบาลสัตว์มากกว่าคลินิกรักษาสัตว์

7. ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ให้บริการสถานพยาบาลสัตว์พบมีเกือบทุกด้านยกเว้นด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสะอาดและกลิ่นอับภายในสถานพยาบาลสัตว์

สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีเครื่องฟอกอากาศภายในสถานพยาบาลสัตว์ ดังนั้นสถานพยาบาลสัตว์ต่าง ๆ ต้องรีบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หากล่าช้าผู้ใช้บริการอาจไปใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์คู่แข่งแทนได้

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการศึกษา เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

#### ด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกพาสุนัขไปรักษาที่คลินิกรักษาสัตว์ อีกทั้งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของคลินิกรักษาสัตว์ คือ กลุ่ม ผู้ที่มีรายได้สูง ที่ต้องการบริการดูแลสุนัขเป็นพิเศษ ดังนั้นคลินิกรักษาสัตว์ควรรักษาให้ความสำคัญในด้านบุคลากรที่ให้บริการทั้งในส่วนของสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์เป็นอันดับแรก ควร คัดเลือกสัตวแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีทักษะความรู้ มีความน่าเชื่อถือ มีความชำนาญเฉพาะด้านสุนัขสูง มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าและตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ควรให้การต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า รวมถึงมีทีมงาน สัตวแพทย์ที่มีศักยภาพหลายทีมคอยให้บริการ นอกจากนี้สถานพยาบาลสัตว์ควรจัดให้มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านไว้คอยให้บริการ เช่น มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการผ่าตัด เป็นต้น นอกจากนี้สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สะอาด น่าเชื่อถือ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย มีเมตตาต่อสัตว์ เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ให้บริการลูกค้าภายใต้หลักการบริการ (SERVICES)

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

สถานพยาบาลสัตว์ควรรักษาให้ความสำคัญในเรื่องลระยะเวลาในการรอรักษาให้น้อยลง จัดลำดับการรักษาให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา มีความถี่ถ้วนในการรักษา เน้นกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีการสอบถามอาการและชี้แจงรายละเอียดการรักษาก่อนการรักษาทุกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จากนั้นสัตวแพทย์ควรอธิบายถึงผลที่จะตามมาหลังจากการรักษาให้ลูกค้าได้ทราบ จัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตร

ประจำตัวสุนัข เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเก็บบันทึกประวัติของสุนัขที่มาใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ มีการอธิบายสรรพคุณของยาแต่ละชนิดให้ลูกค้าได้ทราบ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่องทั้งก่อนและหลังการบริการ นอกจากนี้สถานพยาบาลสัตว์ควรเน้นการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าให้มากที่สุดเพราะถ้าลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกต่อ ๆ กันไปถึงประสิทธิภาพการให้บริการรักษาของสถานพยาบาลสัตว์

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สถานพยาบาลสัตว์ควรตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก มองเห็นสถานพยาบาลสัตว์ได้ง่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป จะเลือกพาสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ที่ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก นอกจากนี้สถานพยาบาลสัตว์ควรมีการให้บริการแบบครอบคลุม ONE STOP SERVICE มาที่เดียวมีบริการให้ครบทุกอย่าง รวมถึงมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต มีบริการรับ-ส่ง สัตว์เลี้ยงนอกสถานที่ มีบริการพิเศษนอกเวลาทำการปกติของทางสถานพยาบาลสัตว์กรณีเหตุเร่งด่วน เช่น สุนัขป่วยหนัก และมีป้ายแสดงเวลาเปิดทำการและปิดทำการของสถานพยาบาลสัตว์ติดตั้งในจุดที่ลูกค้ามองเห็นได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

#### ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เนื่องจากปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้นสถานพยาบาลสัตว์ควรเน้นในเรื่อง สถานที่ให้บริการต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นอับภายในสถานพยาบาลสัตว์ โดยจัดให้มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ และพัดลมดูดอากาศ เพื่อระบายกลิ่นอับภายใน สถานพยาบาลสัตว์จะได้เย็นสบาย มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีกลิ่นเหม็น สถานที่ให้บริการต้องดูโอ้อ่างกว้างขวางไม่คับแคบจนเกินไป มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน นอกจากนี้ควรมีป้ายแสดงเขตอันตรายบอกลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการได้ทราบว่ามีการรักษาสุนัขที่ดุร้ายหรือเป็นโรคติดต่อทำการรักษาอยู่ ให้รอในส่วนที่ปลอดภัยก่อนเข้ามาทำการรักษา และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาควรมีความทันสมัยและสะอาดอยู่เสมอ มีการตรวจเช็คดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ใช้งานได้เสมอและเก็บรักษาเป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการตรวจรักษา



### ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะเพศหญิงจะนิยมพาสุนัขไปใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ที่มีบริการแบบครบวงจรมากกว่าเพศชายที่จะให้ความสำคัญในเรื่องได้รับการอธิบาย และคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ ดังนั้นสถานพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งควรเน้นในด้านการตรวจวินิจฉัยอาการของสัตว์เลี้ยงให้ถูกต้องตรงตามอาการ มีบริการหลากหลายประเภทรวมถึงมีบริการป้องกันโรคเฉพาะทางสำหรับสุนัข ใช้ยาที่มีคุณภาพในการรักษา มีการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดหาสินค้า อุปกรณ์ใหม่ ๆ รวมถึงอาหารสำหรับสุนัขที่มีประโยชน์มาวางจำหน่ายเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด นอกจากนี้ ควรมีสถานพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่ไม่สามารถพาสัตว์เลี้ยงมารับบริการรักษาได้ทันเวลาทำการปกติของสถานพยาบาลสัตว์

### ด้านราคา

สถานพยาบาลสัตว์ควรตั้งราคาโดยพิจารณาจากต้นทุนและความสามารถในการจ่ายของกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยมีมาตรฐานการคิดราคาการให้บริการในระดับราคาเดียวกัน การคิดค่าบริการ อาจแบ่งตาม ขนาดของสุนัข สายพันธุ์ของสุนัข และชนิดของบริการ ที่เลือก รวมถึงมีการขายแบบ Package พร้อมบริการ Delivery เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงความคุ้มค่าในการมารับบริการ นอกจากนี้สถานพยาบาลสัตว์ควรคิดค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ละครั้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการรักษาโรค และระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น รวมถึงเลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มวัยรุ่นเป็นกลุ่มที่พาสุนัขไปใช้บริการที่คลินิกรักษาสัตว์มากที่สุดและชอบความสะดวกสบาย ดังนั้น คลินิกรักษาสัตว์ควรมีทางเลือกให้กับลูกค้าหลาย ๆ ทางในการเลือกชำระค่าสินค้าหรือบริการ และมีอัตราค่าบริการที่ไม่สูงจนเกินไป เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

สถานพยาบาลสัตว์ควรจัดให้มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับสัตว์เลี้ยงมากกว่าการแจกของแถมหรือจัดโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ