ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัข ในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสุนัขที่เลี้ยง และข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ใช้บริการในปัจจุบัน

<u>ส่วนที่2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

<u>ส่วนที่3</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ ประการใด และข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย โดยภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

<u>คำอธิบาย</u> : สถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข หมายถึง สถานที่ซึ่งเปิดให้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข มีทั้งการให้บริการในช่วงเวลากลางวันและค้างคืน มีเจ้าหน้าที่ดูแลสัตว์ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการจัดการดูแลในเรื่องของอาหาร และที่พักเป็นหลัก ซึ่งโดยทั่วไปต้องมีความพร้อมของสถานที่และการจัดการ เช่น มีการรักษาความสะอาด และระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีสถานที่กว้างขวาง มีการจัดแบ่งเป็นสัดเป็นส่วน หรือเป็นห้องอย่างเหมาะสม ปรับตามขนาดของสัตว์ โดยมีรูปแบบและเงื่อนไขในการบริการที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละแห่ง และอาจเป็นหนึ่งในบริการซึ่งอยู่ในสถานพยาบาลสัตว์ และ/หรือ ร้านสัตว์เลี้ยงในที่เดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสุนัขที่เลี้ยง และข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ใช้บริการในปัจจุบัน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) 1.ชาย ( )2. หญิง

2. อายุ

( )1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ( )2. 26 – 35 ปี

( )3. 36 – 45 ปี ( )4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( )1. โสด ( )2. สมรส

( )3. แยกกันอยู่/หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( )1. ไม่ได้ศึกษา

( )2. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( )3. ปริญญาตรี

( )4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

( )1. นักเรียน / นักศึกษา ( )2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( )3. พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง ( )4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

( )5. แม่บ้าน

( )6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( )1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( )2. 15,001 – 25,000 บาท

( )3. 25,001 – 35,000 บาท ( )4. 35,001 – 45,000 บาท

( )5. 45,001 – 50,000 บาท ( )6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. สายพันธุ์สุนัขที่ท่านเลี้ยงในปัจจุบัน

( )1. พันธุ์แท้ (ระบุ).....

( )2. พันธุ์ผสม (ระบุ).....

( )3. อื่นๆ (ระบุ).....

8. จำนวนสุนัขที่เลี้ยงทั้งหมด……ตัว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

9. วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขของท่านคือ **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) 1. เพื่อเฝ้าบ้าน ( ) 2. เพื่อเป็นเพื่อน ( ) 3. เพื่อเพาะพันธุ์ขาย

( ) 4. เพื่อนำทางแก่บุคคลพิการ ( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ประเภทของบ้านท่าน

( )1. บ้านเดี่ยว ( )2. คอนโด ( )3. ตึกแถว

( )4. ทาวน์เฮ้าส์ ( )5. อื่นๆ .....

11. จำนวนคนในบ้านของท่าน

( )1. 1 คน ( )2. 2 คน ( )3. 3 คน

( )4. 4 คน ( )5. 5 คน ( )5. มากกว่า 5 คน

12. ที่บ้านท่านมีเด็กรับใช้/แม่บ้าน/คนสวน หรือไม่

( )1. มี ( )2. ไม่มี

13. กรณีที่ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางหรือไม่มีผู้อาศัยอยู่ที่บ้านเพื่อดูแลสุนัขที่ท่านเลี้ยงไว้เป็นระยะเวลามากกว่า 2 วัน ท่านมักจะ

( )1.จ้างคนรู้จัก ใกล้ชิดมาดูแลสุนัขให้ที่บ้าน

( )2.นำสุนัขไปฝากเพื่อนหรือคนรู้จักช่วยดูแลแทน

( )3.นำสุนัขไปฝากยังร้านรับฝากเลี้ยง โรงพยาบาลสัตว์ หรือสถานที่ที่มีบริการรับฝากเลี้ยง (โปรดระบุชื่อ).....

( )4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. สถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขที่ท่านเคยใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่แห่งนี้

( )1. อยู่ในพื้นที่ที่ท่านพำนักอาศัยอยู่

( )2. มิได้เป็นพื้นที่ ที่ท่านอาศัยอยู่ แต่ท่านเดินทางมาเพื่อทำธุระหรือท่องเที่ยวจึงนำสุนัขมาด้วย

15. ท่านรู้จักสถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขแห่งนี้ได้อย่างไร **(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( )1.เคยใช้บริการมาก่อน

( )2.จากคำแนะนำของผู้อื่น

( )3.บังเอิญผ่านมาพบ / เดินทางผ่านมาแล้วถูกใจสภาพแวดล้อม

( )4.ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน

( )5.จากโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ

( )6.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

16. จำนวนวันเฉลี่ยที่ท่านนำสุนัขของท่านมาฝากเลี้ยง

( )1. 1 วัน ( )2. 2-3 วัน

( )3. 3-7 วัน ( )4. มากกว่า 7 วัน

17. ลักษณะการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขของท่าน

( )1. ฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลากลางวันที่ท่านทำงาน

( )2. ฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว

( )3. ฝากเมื่อสุนัขป่วย

( )4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ก่อนตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการรับฝากสุนัขแห่งนี้ ท่านทำอย่างไรบ้าง **(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( )1. สอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ

( )2. สังเกตสภาพแวดล้อมของสถานที่รับฝากสุนัข

( )3. พิจารณาสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขหลายๆแห่งก่อนตัดสินใจ

( )4. สอบถามจากเจ้าของสัตว์ท่านอื่นที่เคยใช้บริการ

( )5.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19.ค่าบริการโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ที่ท่านใช้บริการอยู่

( )1. น้อยกว่า 200 บาทต่อวัน

( )2. 200-300 บาทต่อวัน

( )3. 301-400 บาทต่อวัน

( )4. มากกว่า 400 บาทต่อวัน

20. ตามความคิดเห็นของท่าน ราคาที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการฝากเลี้ยงต่อวันรวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างเบ็ดเสร็จควร***ไม่เกิน*** .....บาท

21. ท่านยินดีที่จะเสียค่าจ่ายเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งใดในการใช้บริการสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข **(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( )1. ค่าอาหาร ซึ่งอาจมีอาหารหลากหลายชนิดให้เลือก

( )2. ค่าบริการอื่นๆ เช่น อาบน้ำ ตัดขน การตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์ การฝึกสุนัข

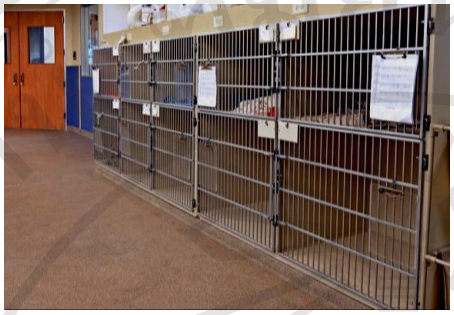
( )3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

22. ลักษณะของที่พัก/ห้องพักในสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่นำสุนัขเข้าใช้บริการเป็นแบบใด

(รูปภาพแสดงเป็นเพียงตัวอย่าง กรุณาเลือกแบบที่ใกล้เคียงกับสถานที่จริงมากที่สุด)

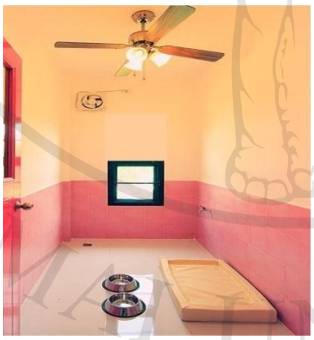
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

( )1. กรงโปร่ง ขนาดพอดีตัวสามารถเดินในกรงได้ และมีสุนัขหลายตัวพักอยู่ในบริเวณหรือห้องเดียวกัน



( )2. คอก แบ่งเป็นห้องๆสำหรับสุนัขแต่ละตัว มีพื้นที่ให้สามารถวิ่งเล่นได้

( )3. ห้องพักส่วนตัวมีพัดลม



( )4. ห้องพักส่วนตัวมีเครื่องปรับอากาศ

( )5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบริการ</u>					
1.คุณภาพของการบริการ					
2.ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการ					
3.มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้การดูแลตลอด 24 ชั่วโมง					
4.มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น บริการอาบน้ำ-ตัดขน การฝึกสุนัข บริการตรวจสุขภาพโดยสัตวแพทย์					
5.มีแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การรักษาความสะอาด แยกเลี้ยงหรือกักกันสัตว์ป่วย					
6.มีบริการให้คำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์					
7.การมีบริการในการนัดหรือจองเวลาล่วงหน้าในการเข้ารับบริการ					
8.มีบริการรถรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง					
9.สถานบริการรับฝากสุนัขได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ					
10. เปิดให้บริการพิเศษเพิ่มเติมในช่วงวันหยุดยาว/ช่วงเทศกาล					
11.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<u>ด้านราคา</u>					
1.มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน					
2.มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน					
3.มีความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ					
4.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านสถานที่</u>					
1.ใกล้บ้าน					
2.ใกล้ที่ทำงาน					
3.ความสะดวกในการเดินทาง เช่น การจราจรไม่ติดขัด ทางเข้า-ออกสะดวก					
4.ขนาดของสถานที่ที่ให้บริการ					
5.พื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ เช่น มีบริเวณสำหรับสุนัขให้วิ่งเล่น และขับถ่ายเป็นที่เป็นทาง					
6.ความเพียงพอของที่จอดรถ					
7.มีหลายสาขาให้บริการ					
8.สามารถติดต่อกับทางสถานบริการรับฝากสุนัขได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<u>ด้านการส่งเสริมการตลาด</u>					
1.การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ					
2.มีเว็บไซต์ของสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดครบถ้วน					
3.มีการจัดแพ็กเกจส่วนลดพิเศษสำหรับในบางช่วงของปี เช่น ช่วงเทศกาลต่างๆ					
4.มีการรับสมัครสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการใช้บริการ ได้รับเอกสาร ข้อมูลการใช้บริการต่างๆ เป็นพิเศษ					
5.มีส่วนลดพิเศษให้แก่เจ้าของสัตว์ที่แนะนำเจ้าของสัตว์ท่านอื่นมาใช้บริการ					
6.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<u>ด้านบุคลากรหรือพนักงานให้บริการ</u>					
1.มารยาทของผู้ให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีความรักและเอ็นดูสัตว์					
3.เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษาตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
5.มีเจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ					
6.เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ					
7.เจ้าหน้าที่และ/หรือสัตวแพทย์มีบุคลิกภาพดี สะอาด					
8.ชื่อเสียงของบุคลากรผู้ให้บริการ					
9.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1.ความสวยงามของสถานบริการ					
2.ความสะอาดและไม่มีกลิ่นเหม็นของสถานที่ให้บริการ					
3.เจ้าของสามารถเห็นสัตว์เลี้ยงได้ในระหว่างเข้ารับบริการฝากเลี้ยง โดยกล้องวงจรปิด					
4.ความเหมาะสมของบรรยากาศภายใน เช่น มีแสงสว่างและการระบายอากาศอย่างเพียงพอ					
5.ห้องที่พักอาศัยมีเครื่องปรับอากาศ					
6.อุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด ทันสมัย ใหม่ เช่น กรง ที่นอน ถาดอาหาร					
7.มีบัตรประจำตัวของสัตว์เลี้ยง					
8.มีการจัดห้องและบริเวณต่างๆอย่างเป็นสัดเป็นส่วน					
9.มีรั้วรอบขอบชิด					
10.มีพื้นที่ภายนอกอาคารที่มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ สนามหญ้าสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนอย่างเพียงพอและปลอดภัย					
11.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการ					
1.มีกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบคุณภาพสม่ำเสมอ					
2.มีการบันทึกพฤติกรรมและรายงานให้กับเจ้าของสุนัขได้ทราบเป็นรายวัน					
3.มีกระบวนการดูแลสุนัขเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด					
5.การบริการที่สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของสุนัข					
6.กระบวนการในการจัดทำบัตรประจำตัวสุนัขมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
7.มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของสุนัขในการรับ-ส่งสุนัข					
8. ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน					
9. มีการให้บริการที่รวดเร็วทุกขั้นตอน					
10.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

<u>ส่วนที่ 3</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

……

……

……

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวพรประภา ยงสถาพรพิสิฐ
วัน เดือน ปีเกิด	27 ตุลาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สัตวแพทยศาสตรบัณฑิต คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	ปี 2548 – 2549 สัตวแพทย์ประจำ คลินิกรักษาสัตว์ อ่อนนุช16 กรุงเทพฯ สัตวแพทย์ประจำ โรงพยาบาลสัตว์ สุขุมวิท49 กรุงเทพฯ ปี 2549 – 2552 สัตวแพทย์ประจำ สถานบริการสุขภาพสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2552–ปัจจุบัน คลินิกรักษาสัตว์สันติธรรม จังหวัดเชียงใหม่ (กิจการส่วนตัว) โรงพยาบาลสัตว์เมตตา สาขาลำพูน จังหวัดลำพูน (หุ้นส่วนธุรกิจ) ผู้ช่วยผู้จัดการ กลุ่มรองเท้าสีสวน จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved