

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีส่วประสมทางการตลาดของการบริการ(Service Marketing Mix Theory)	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษาและขอบเขตประชากร	
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	
ระยะเวลาในการศึกษา	11
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	11

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภครเลือกใช้บริการในปัจจุบัน	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์	23
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	37
ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการศึกษา	95
อภิปรายผลการศึกษา	104
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้เขียน	122

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัตว์ที่เลี้ยง	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เป็นส่วนใหญ่	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ต่อครั้ง ต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์	22
13	แสดงจำนวนและร้อยละสัตว์ที่เลี้ยงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	23
14	แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูล ของสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	26
15	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	29
17	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	31
18	แสดงจำนวนและร้อยละสัต์ว์ที่เลี้ยงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	33
19	แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูล ของสถานพยาบาลสัต์ว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	35
20	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัต์ว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	38
21	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
22	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	42
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลสัต์ว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	44
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลสัต์ว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	46
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลสัต์ว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	48
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลสัต์ว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	53
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	55
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	57
30	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	60
31	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	62
32	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	66
33	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	68
34	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	70
35	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
36	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	74
37	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	76
38	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	79
39	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	81
40	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	83
41	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	85
42	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	88
43	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	91
44	แสดงตัวอย่างการคัดเลือก และการงู้นใจบุคลากรของสถานพยาบาลสัตว์	112