

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ และสัตว์ที่เลี้ยง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ แหล่งที่รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ครั้ง/สัตว์เลี้ยง 1 ตัว และปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.42 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.47 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.63 ประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ร้อยละ 25.79 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท ร้อยละ 39.47 วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงเป็นเพื่อนแก้เหงา มีคะแนนรวมเท่ากับ 870 คะแนน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงสุนัข ร้อยละ 85.00

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่ใกล้บ้าน มีคะแนนรวมเท่ากับ 692 คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 71.84 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01-21.00 น. ร้อยละ 24.74 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ต่อครั้งต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว ในการใช้บริการแต่ละครั้ง อยู่ในช่วง 201 – 400 บาท ร้อยละ 49.74 ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 41.05

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (4.09) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.97) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (3.96) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (3.93) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3.78) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ มีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และทำการรักษาได้ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

### ปัจจัยด้านราคา

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ อยู่ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ มีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีการแจ้ง

ข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบโดยการใช้โทรศัพท์ หรือจดหมายเป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ ทักษะ และความชำนาญของนายสัตวแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และบุคลากรในร้านมินีสัตว์รักสัตว์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

### ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เฉลี่ยสุนัข ร้อยละ 52.25 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เฉลี่ยสุนัข ร้อยละ 60.75 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เฉลี่ยสุนัข ร้อยละ 64.64

#### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 39.85 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 42.20 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 53.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00 – 12.00 น. ร้อยละ 34.92 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.01 – 21.00 น. ร้อยละ 24.90 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.00 – 12.00 น. ร้อยละ 23.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ต่อครั้งต่อสัตว์เฉลี่ย 1 ตัว อยู่ในช่วง 401 – 600 บาท ร้อยละ 49.21 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 201 - 400 บาท ร้อยละ 57.20 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 201 – 400 บาท ร้อยละ 48.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 34.64 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 19.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 22.86

**ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด**

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์เป็นอันดับแรก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสะอาดปลอดภัยในการตรวจรักษาของสถานพยาบาลสัตว์เป็นอันดับแรก และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์และมีความสะอาดปลอดภัยในการตรวจรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านราคา**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรคและการรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอยู่ในใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวกเป็นอันดับแรก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอยู่ในใกล้บ้านเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับ

การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการบอกกล่าวปากต่อปากเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านนายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษาเป็นอันดับแรก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านทักษะและความชำนาญของนายสัตวแพทย์เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกกลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการชี้แจงรายละเอียดของการรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยเป็นอันดับแรก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 57.47 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,000 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 64.25 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 48.72 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 53.85

#### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 9,999 บาท รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 38.43 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,000 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนที่รู้จักแนะนำ ร้อยละ 41.59 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 52.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท รู้จักหรือทราบข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์จากคนที่รู้จักแนะนำ ร้อยละ 57.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 16.01 – 21.00 น. ร้อยละ 30.22 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.01 – 21.00 น. ร้อยละ 32.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.00 – 12.00 น. ร้อยละ 57.45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 12.01 – 16.00 น. ร้อยละ 29.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่อสัตว์เลี้ยง 1 ตัว อยู่ในช่วง 201 – 400 บาท ร้อยละ 54.68 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 201 – 400 บาท ร้อยละ 56.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401 – 600 บาท ร้อยละ 40.43 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 201 – 400 บาท ร้อยละ 40.91



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 29.06 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 19,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 26.14 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องการบริการไม่ประทับใจ ร้อยละ 36.56 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยของสถานพยาบาลสัตว์ ร้อยละ 44.19

**ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษาของสถานพยาบาลสัตว์เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านราคา**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรคและการรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอยู่ใกล้บ้านเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน กลุ่มรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน

และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการบอกกล่าวปากต่อปากเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน กลุ่มรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านทักษะ และความชำนาญของนายสัตวแพทย์เป็นอันดับแรก และกลุ่มรายได้ 20,000-29,999 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยนายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยได้เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มรายได้น้อยกว่า 9,999 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบเป็นอันดับแรก กลุ่มรายได้ 10,000 - 19,999 บาทต่อเดือน กลุ่มรายได้ 20,000 - 29,999 บาทต่อเดือน และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**

จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นอันดับแรก

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ มีความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาลสัตว์ และทำการรักษาได้ครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการของ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ ประมวล กวีสุวรรณ (2542) พบว่า ความสะอาดปลอดภัยในการตรวจรักษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค นอกจากนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การกระจายตัวและขอบเขตการให้บริการสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่ง ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ กาญจนา มะโนใจ (2546) ที่พบว่า ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ และความมีชื่อเสียงของสถานพยาบาลสัตว์แห่งนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

### ปัจจัยด้านราคา

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับอาการของโรค และการรักษา รองลงมา คือ มีประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถูกกว่าที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการของ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ ประมวล กวีสุวรรณ (2542) พบว่า ค่าบริการในการตรวจรักษาและค่ายา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การกระจายตัวและขอบเขตการให้บริการ

สถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่ง ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ กาญจนา มะโนใจ (2546) ที่พบว่า ราคาค่าบริการที่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการ มาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ อยู่ใกล้บ้าน รองลงมา คือ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก และเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ รัชต์ ชาติศิยะ และคณะ (2542) พบว่า เวลาในการเปิดที่เหมาะสม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การกระจายตัวและขอบเขตการให้บริการสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่ง ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ กาญจนา มะโนใจ (2546) ที่พบว่า การที่สถานพยาบาลสัตว์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาใช้บริการค่อนข้างมาก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ มีการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ เพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางสถานีวิทยุ รองลงมา คือ การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น และมีบัตรสมาชิก สำหรับใช้เป็นส่วนลด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของการบริการของชัย สมพล (2547) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการสามารถทำได้ในทุกรูปแบบ

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็น

อันดับ 1 คือ ทักษะ และความชำนาญของนายสัตวแพทย์ รองลงมา คือ นายสัตวแพทย์สามารถให้คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี และบุคลากรในร้านมีนิสัยรักสัตว์ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของการบริการของชัยสมพล (2547) ที่กล่าวว่า บุคคลทั้งหมดที่ให้บริการนั้น ซึ่งรวมถึงตั้งแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับ การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ รัชต์ ชัดติยะ และคณะ (2542) พบว่า สัตว์แพทย์ควรอธิบายกระบวนการรักษาได้ชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค นอกจากนี้ผลจากการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การกระจายตัวและขอบเขตการให้บริการสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่ง ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ กาญจนา มะโนใจ (2546) ที่พบว่า แรงจูงใจจากความเชื่อมั่นในความชำนาญของนายสัตวแพทย์และอخصยของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

#### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา รองลงมา คือ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ ของ ชัยสมพล (2547) ที่กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ขั้นตอนต้องประสานงานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ ประมวล คิวสุวรรณ (2542) พบว่า ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ล่าช้า เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค

#### ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.93 และปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มากเป็นอันดับ 1 คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาด รองลงมา คือ ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ ของ ชัยสมพล (2547) ที่กล่าวว่า ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการของ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ ประมวล คุ้มสุวรรณ (2542) พบว่า อาคารสถานที่ที่สะอาดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค นอกจากนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การกระจายตัวและขอบเขตการให้บริการสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่งในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ กาญจนา มะโนใจ (2546) ที่พบว่า ความพร้อม ความทันสมัยของเครื่องมือ และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์แต่ละแห่ง

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญมาก ยกเว้น ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญปานกลาง
2. ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา รองลงมา พบว่า เวลาทำการและสถานที่ตั้งของสถานพยาบาลสัตว์ไม่เหมาะสม
3. ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คือ เรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา
4. ปัญหาในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,999 บาทต่อเดือน คือ เรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

สถานพยาบาลสัตว์ควรมีการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานพยาบาลสัตว์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือสถานพยาบาลสัตว์ มีการดูแลรักษาความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความสะอาด ปลอดภัยในการตรวจรักษา ในส่วนของการให้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ควรทำการรักษาได้ครอบคลุม สามารถให้บริการผ่าตัดได้ทุกประเภท มีเครื่องเอ็กซเรย์ มีบริการดูแลสัตว์ป่วย ค้างคิง และมีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมลล์ นอกจากนี้สถานพยาบาลสัตว์ควรมีการให้บริการครบวงจร มีจำหน่ายอาหารสัตว์และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ มีบริการอาบน้ำ ตัดแต่งขน มีบริการฝากเลี้ยง และมีบริการฝึกสุนัข

โดยสถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดปลอดภัยในการตรวจรักษาพยาบาลสัตว์เป็นอันดับแรกโดยควรดูแลรักษาความสะอาดของสถานพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์ควรหมั่นตรวจตราความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ โดยควรมีพนักงานที่รับผิดชอบหน้าที่การทำความสะอาดประจำสถานพยาบาลสัตว์

##### ปัจจัยด้านราคา

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับค่าบริการของสถานพยาบาล โดยตั้งราคาให้เหมาะสมกับวิธีการรักษา นอกจากนี้ควรติดป้ายประกาศแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ไปอย่างชัดเจน และตั้งราคาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการให้ถูกกว่าที่อื่น

โดยสถานพยาบาลสัตว์ควรเน้นให้ความสำคัญการตั้งราคาให้เหมาะสมกับอาการของโรค และวิธีการรักษาที่ใช้เป็นอันดับแรก เช่น การรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่มีการฉีดยาและให้ยากิน ควร มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับการรักษาพยาบาลที่ต้องมีการเอ็กซเรย์หรือผ่าตัด เป็นต้น โดยสถานพยาบาลสัตว์ควรมีอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ควรตั้งราคาให้สอดคล้องกับสถานพยาบาลสัตว์แต่ละแห่ง เช่น สถานพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่ที่มีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมสรรพสามารถตั้งราคาให้สูงกว่าสถานพยาบาลสัตว์ที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม เป็นต้น

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้าน อยู่ใกล้บ้าน อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก มีเวลาทำการของร้านสะดวกในการใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีบริการอื่นๆ เช่น มีการทำเว็บไซต์เพื่อให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต และมีบริการนอกสถานที่ เป็นต้น

โดยการตั้งสถานพยาบาลสัตว์ควรเลือกตั้งอยู่บริเวณแหล่งชุมชน ที่มีการคมนาคมสะดวก เป็นอันดับแรก เช่น บริเวณสี่แยกไฟแดง หรือพื้นที่ที่มีจำนวนครัวเรือนหนาแน่น เนื่องจากผู้บริโภคส่วนมากเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่อยู่ใกล้บ้าน นอกจากนี้การตั้งสถานพยาบาลสัตว์ในแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก ทำให้ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้านต่างๆ โดยการโฆษณาผ่านสื่อ อันประกอบด้วย

- โฆษณาผ่านสื่อวิทยุ โดยทำการเช่าช่วงทางสถานีวิทยุ เพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางสถานีวิทยุ (เนื่องจากการโฆษณาสถานพยาบาลสัตว์ผ่านทางสื่อต่างๆ โดยตรงไม่สามารถทำได้)

- ทำใบปลิว เอกสาร แผ่นพับของสถานพยาบาลสัตว์ เพื่อแจกจ่ายประชาสัมพันธ์

- ลงโฆษณาทางนิตยสาร

- มีการแจ้งข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ทราบ โดยการใช้อีเมล จดหมาย เป็นต้น เพื่อติดต่อนัดหมาย หรือแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าของสถานพยาบาล

- ทำเว็บไซต์ของสถานพยาบาลสัตว์ เพื่อให้ข้อมูลกับลูกค้าที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต

- มีบัตรสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นส่วนลดในการใช้บริการ

- การบอกกล่าวปากต่อปาก เช่น คนรู้จักแนะนำ เป็นต้น

โดยสถานพยาบาลสัตว์ควรเน้นกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากเป็นอันดับแรก โดยวิธีการดังต่อไปนี้ ซึ่งได้แก่

- ติดต่อกับลูกค้าประจำโดยการโทรศัพท์หรือไปรษณียบัตรแจ้งนัดหมาย เมื่อครบกำหนดเวลาที่ทางสถานพยาบาลได้นัดหมายกับผู้ใช้บริการ

- มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าที่แนะนำลูกค้าต่อไป โดยการทำบัตรสำหรับลูกค้าเดิมที่ใช้บริการสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อแจกจ่ายให้กับลูกค้าใหม่ที่ลูกค้าเดิมแนะนำมา



### ปัจจัยด้านบุคลากร

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการในสถานพยาบาล ทั้งในส่วนของนายสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนต่างๆ ซึ่งบุคลากรในร้านควรมีบุคลิกภาพดี สะอาด น่าเชื่อถือ ดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และมีนิสัยรักสัตว์ โดยในส่วนของนายสัตวแพทย์ ควรคัดเลือกนายสัตวแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ มีทักษะ มีความชำนาญ นอกจากนี้นายสัตวแพทย์ควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้า และตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และในส่วนของเจ้าหน้าที่ในร้าน ควรมีการต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าได้

โดยสถานพยาบาลสัตว์ ควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการในสถานพยาบาลสัตว์ทั้งในส่วนของนายสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นที่ให้บริการลูกค้าภายในสถานพยาบาลสัตว์ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากร และการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานกับสถานพยาบาลสัตว์อย่างต่อเนื่องและยาวนาน

#### ตารางที่ 44 แสดงตัวอย่างการคัดเลือก และการจูงใจบุคลากรของสถานพยาบาลสัตว์

	นายสัตวแพทย์	เจ้าหน้าที่ในร้าน
การคัดเลือก	<p><b>คุณสมบัติ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความเชี่ยวชาญด้านคลินิกสัตว์</li> <li>เลื่อง</li> <li>- มีทักษะในการรักษาสัตว์</li> <li>- มีความรักและเมตตาต่อสัตว์</li> <li>- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>- มีทักษะในการสื่อสาร</li> </ul>	<p><b>คุณสมบัติ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรักและเมตตาต่อสัตว์</li> <li>- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>- มีทักษะในการสื่อสาร</li> <li>- มีความขยันและอดทน</li> </ul>
การจูงใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีค่าคอมมิชชั่น</li> <li>- มีสวัสดิการที่ดี</li> <li>- มีวันหยุดให้ตามความเหมาะสม</li> <li>- แบ่งหุ้นส่วนของสถานพยาบาลสัตว์</li> </ul> <p>ให้กับนายสัตวแพทย์ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาสมควร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีค่าคอมมิชชั่น</li> <li>- มีสวัสดิการที่ดี</li> <li>- มีวันหยุดให้ตามความเหมาะสม</li> </ul>

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ให้บริการที่รวดเร็ว มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษา มีเครื่องมือให้บริการลูกค้า ขณะรอรับบริการ มีการรับความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการบริการอย่างดี เช่น การโทรเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และการโทรศัพท์สอบถามอาการของสัตว์เลี้ยงหลังเข้ารับบริการ เป็นต้น และมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและสมาชิก เช่น สัมมนาเกี่ยวกับเรื่องสัตว์เลี้ยง การประกวดสัตว์เลี้ยงของสมาชิกของร้าน การพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ เป็นต้น และ

โดยสถานพยาบาลสัตว์ควรมีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาพยาบาลสัตว์อย่างถี่ถ้วน โดยเฉพาะก่อนการรักษาพยาบาลสัตว์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสถานพยาบาลสัตว์และเจ้าของสัตว์เลี้ยง เช่น สถานพยาบาลสัตว์ควรให้พนักงานในส่วนต้อนรับมีความรู้พื้นฐานในการรักษาพยาบาลสัตว์ เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ถึงรายละเอียดการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นก่อน และหลังจากนั้นนายสัตวแพทย์ควรอธิบายถึงการรักษาพยาบาล และผลที่ตามมาหลังจากการรักษา โดยหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะทาง เป็นต้น

### ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยในส่วนของสถานที่ที่ให้บริการควรมีการตกแต่งภายในและภายนอกร้านให้ดูสวยงาม สถานที่ให้บริการควรมีความโอ่อ่ากว้างขวางมีเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้อากาศเย็นสบาย มีสถานที่พักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ ร้านสะอาด การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า ในส่วนของอุปกรณ์ที่ให้บริการควรมีความสะอาดและทันสมัย นอกจากนี้ยังควรมีกรงพักสำหรับสัตว์เลี้ยงที่มารับบริการ

สถานพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ที่ให้บริการในการตรวจรักษา นอกจากการเก็บรักษาและดูแลอุปกรณ์ให้มีความสะอาดอยู่เสมอแล้ว สถานพยาบาลสัตว์ควรมีการตรวจเช็คและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้ใช้งานได้อย่างยาวนาน เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ที่มีราคาสูง ควรทำการบำรุงรักษาและเปลี่ยนชิ้นส่วนตามอายุการใช้งาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เป็นต้น