

ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์
Expectation of Consumers in Amphoe Mueang Samut Sakhon
Towards Marketing Mix of Veterinary Hospitals

ลักษมี เลิศศิวิเวท* และนฤมล กิมภากรณัฎ*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ จำนวนทั้งหมด 200 ราย โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควต้า แบ่งออกเป็นผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท เลี้ยงสุนัขเป็นส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์คือ เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา และได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์จากการที่เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำมากที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณารายการย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์เป็นอันดับแรก ด้านราคา ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษาเป็นอันดับแรก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้านบุคลากร ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาดใหม่

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

และมีความทันสมัยเป็นอันดับแรก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริโภคมีความคาดหวังในเรื่องของความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการเป็นอันดับแรก แต่หากพิจารณาในแต่ละรายการย่อย พบว่า รายการย่อยที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของการได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ด้านบุคลากรในเรื่องของการที่สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของการใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษาสัตว์เลี้ยง

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the expectation of customers in Amphoe Mueang Samut Sakhon towards marketing mix of Veterinary Hospitals. Samples were the 200 pet owners in Amphoe Mueang Samut Sakhon who had and never had experience of using the services from Veterinary Hospitals each 100 people. The descriptive statistics including frequencies, percentages and means were used in analyzing data.

Results of the study indicated that most of respondents were females between 21–30 years, single, holding Bachelor's degree and work in a private company with the average revenue 15,001 – 25,000 baht per month and most of their pets are dogs. The reason of having pets was to have them as a companion and most of them received the news of the Veterinary Hospitals from their friends, relatives and the others who recommended.

The customers in Amphoe Mueang Samut Sakhon overall expectations towards marketing mix of Veterinary Hospitals were high. When consider each factor one by one, I found out that all of them were in the high level which can be ordered from the highest score by following: People, Process, Price, Physical Evidence, Product, Place and Promotion. When consider sub-factors I found out that for Product, consumers expected to have good suggestion from veterinarian firstly. For Price, it was clearly in service charge before the treatment. For Place, it was convenient location. For Promotion, it was the telephone follow up to maintain the relationship. For People, it was good consultation from veterinarian. For Physical Evidence, it was clean and modern equipment. They also expected effective treatment in term of Process. As if only consider each of them, I found out that the consumers have highest expect in the following 3 fields: 1) For Product, it was good suggestion from veterinarian. 2) For People, it was good consultation from veterinarian. And 3) For Product, it was high quality of medication.

บทนำ

ในปัจจุบัน ธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงได้รับความนิยมสูงและมีการขยายตัวตามเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากมูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงที่เติบโตขึ้นถึงปีละ 15 % ซึ่งในปี 2557 ธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์มีมูลค่าประมาณ 10,000 ล้านบาท และธุรกิจที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงอีก 10,000 ล้านบาท มีแนวโน้มว่ามูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปีถัดไป (สยามธุรกิจ, 2557: ระบบออนไลน์) บริษัทวิจัยตลาด Euromonitor International (2014) รายงานว่า ตลาดสัตว์เลี้ยงของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลมาจากรายได้ที่เพิ่มขึ้นของคนไทยทำให้มีคนหันมาเลี้ยงสัตว์เลี้ยงกัน

มากขึ้น จนส่งผลให้ตลาดอาหารสัตว์เลี้ยงและผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยงไทยมีอัตราการเติบโตเป็นอันดับแปดของโลก ระหว่างปี 2556 – 2561

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจะเห็นว่าในปัจจุบัน ผู้เลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพสัตว์เลี้ยงมากขึ้น ทำให้มีสถานประกอบการเกี่ยวกับสัตว์เกิดขึ้นมากมาย ทั้งรูปแบบของคลินิกหรือโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็ก ที่เน้นให้บริการรักษาโรคทั่วไปของสัตว์เป็นหลัก ไปจนถึงโรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่ที่ให้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบครัน นอกจากนี้สถานประกอบการต่างๆ ยังมีการนำเสนอทัศนคติให้ผู้เลี้ยงสัตว์เห็นถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพสัตว์เลี้ยงโดยการป้องกันโรคก่อนการเจ็บป่วยด้วยการฉีดวัคซีน และยาบำรุงต่างๆ ให้กับสัตว์เลี้ยง รวมไปถึงการสร้างแนวความคิดให้ผู้เลี้ยงสัตว์หันมาเข้ารับการตรวจสุขภาพสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้น (จันทิมา จักรกร, 2553: 3) การให้ความสำคัญและเห็นถึงความจำเป็นของสถานประกอบการเหล่านี้ของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันทำให้เกิดการแข่งขันเชิงธุรกิจด้านการรักษาและบริการในธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางการค้า การส่งออกนำเข้า การลงทุน การเงินการธนาคาร และการบริการด้านต่างๆ สมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้เลี้ยงสัตว์มากมาย ส่งผลให้มีจำนวนโรงพยาบาลสัตว์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยมีโรงพยาบาลสัตว์ที่จดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์แล้วจำนวน 13 แห่ง (กรมปศุสัตว์, 2557: ระบบออนไลน์) จากการสำรวจในเบื้องต้น ผู้ศึกษาพบว่า ในจำนวนทั้งหมดนี้มีทั้งโรงพยาบาลสัตว์ที่ก่อตั้งมานานแล้ว และที่ค่อยๆ ทนอยเปิดดำเนินการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อีกจำนวนหนึ่ง แต่แต่ละแห่งมีส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกันออกไป แต่มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่ยังมีอยู่น้อยโดยมีเพียงการติดป้ายหน้าโรงพยาบาลเท่านั้น อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งได้รับความนิยม และมีการแข่งขันกันสูง ซึ่งแต่ละแห่งจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ๆ ตลอดเวลา และมุ่งเน้นการให้บริการแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เลี้ยงสัตว์และสัตว์เลี้ยงในทุกๆ ด้าน จากความต้องการของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างหลากหลายมากขึ้น การศึกษาความคาดหวังของผู้เลี้ยงสัตว์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์จะนำไปสู่การพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่สิ้นสุดได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจจะดำเนินการก่อตั้งโรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ข้อมูลที่ได้จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริโภคและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมประเภทนี้ได้อย่างดี

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ความคาดหวัง (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547: 83) หมายถึง ความคาดหวังของลูกค้าที่สร้างจากประสบการณ์ซื้อที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อน จากนักการตลาด จากข่าวสารของคู่แข่ง และจากคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้ได้แก่ การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม ถ้านักการตลาดให้ความคาดหวังกับลูกค้าไว้สูง ลูกค้าอาจผิดหวัง แต่ถ้ากำหนดไว้ต่ำก็ทำให้ไม่เป็นที่ดึงดูดใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคประกอบด้วย (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548)

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
2. ประสบการณ์ในอดีต แบ่งออกเป็นประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่มาใช้บริการ และประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง
3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ แบ่งออกเป็น การสื่อสารทางตลาดสู่ผู้บริโภค ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารการตลาดรูปแบบอื่น ๆ และการสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็นอัตราค่าบริการ และการตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน
4. ปัจจัยทางสภาวะการณ์
5. ลูกค้านอกกันแบบปากต่อปาก

ส่วนประสบการณ์ตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งใช้เพื่อสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546 อ้างอิงจาก Kotler, 2003)

1. ผลិតภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้จัดเตรียมไว้เพื่อนำเสนอต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีหรือไม่มีตัวตนก็ได้ และยังหมายถึงรวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วย นอกจากนี้การตลาดยังมองว่า ผู้บริโภคไม่ได้ต้องการแค่ผลิตภัณฑ์เท่านั้นแต่ยังต้องการผลประโยชน์และคุณค่าอื่นๆ ที่ควรจะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วย ดังนั้นผลิตภัณฑ์จะต้องมีสรรพประโยชน์และมีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภคจึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ราคา หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดอยู่ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนทั้งหมดที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ ราคาจึงอยู่ในรูปของจำนวนเงินที่ผู้บริโภคจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์นั้นมา ราคาถูกกำหนดขึ้นจากมูลค่าสินค้า หากผู้บริโภคและผู้ให้บริการกำหนดราคาสินค้าใกล้เคียงกันการซื้อขายก็ย่อมเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้อาจถือได้ว่าราคาเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจ จะต้องมีการวางแผนกำหนดราคาให้รอบคอบ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ เป็นการนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มานำเสนอแก่ผู้บริโภค ณ ที่ใดที่หนึ่งที่มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย รวมถึงการกำหนดช่องทางในการกระจายผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภคในที่แตกต่างกัน ได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย ช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเกี่ยวข้องกับสถานที่จำหน่ายและกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่าย ไม่ว่าจะซื้อที่ใดหรือเมื่อใดก็ตาม ดังนั้นการเลือกทำเลที่ตั้งและช่องทางในการจัดจำหน่ายจึงมีความสำคัญ ซึ่งจะต้องตอบสนองผู้บริโภคในด้านความสะดวกสบาย และสามารถครอบคลุมพื้นที่รองรับกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภคเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อ การติดต่อสื่อสารสามารถทำได้ในหลายลักษณะ เครื่องมือที่ใช้มีหลายประเภทโดยจะเลือกใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภทร่วมกันก็ได้ ให้พิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้บริโภค นักการตลาดจำเป็นต้องวางแผนและหากวิธีส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ของตนไปยังผู้บริโภคแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้น

5. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด รวมไปถึงบุคลากรที่จำหน่าย และบุคลากรที่ให้บริการหลังการขาย บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่สามารถกำหนดความเป็นอยู่ของธุรกิจนั้นว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานให้บริการควรจะมีการคัดเลือก ฝึกอบรม และจูงใจโดยการให้รางวัล เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคมากที่สุด ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาวให้มีความจงรักภักดีต่อกิจการต่อไป

6. หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง การสร้างสภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการทั้งการออกแบบตกแต่งสถานที่ การแบ่งส่วนของพื้นที่ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการที่สามารถดึงดูดใจผู้บริโภค และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างชัดเจน หลักฐานทางกายภาพยังหมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่การบริการนั้นเกิดขึ้น และสถานที่ซึ่งผู้ให้บริการและผู้บริโภคมีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่จับต้องได้อีกด้วย การสร้างหลักฐานทางกายภาพเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้มากที่สุด เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้

7. กระบวนการให้บริการ เป็นขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและประทับใจผู้บริโภค ซึ่งจะพิจารณาจากการให้บริการนั้น ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้บริโภคต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน ในเรื่องของกระบวนการต้องการการประสานงานที่ดีระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำเสนอกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ งานที่ปฏิบัติตามกำหนดเวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรม และงานประจำในการนำเสนอบริการให้แก่ผู้บริโภค มีความสำคัญในลักษณะที่ว่า หากปัจจัยใดหนึ่งข้างต้นไม่ดีก็ไม่สามารถทำให้บริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงพยาบาลสัตว์ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการให้บริการ (Process)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง และเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนในท้องถิ่นที่ไม่จำแนกกลุ่มย่อยที่จะวิเคราะห์ข้อมูล จากตารางของ Sudman ขนาดที่เหมาะสมอยู่ที่ 200 – 500 ราย (Sudman, 1976 อ้างถึงใน กุณทลี รื่นรมย์, 2551: 187) แต่จากการทบทวนวรรณกรรมของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องโรงพยาบาลสัตว์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเช่นเดียวกับผู้ศึกษา จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 200 รายเช่นเดียวกัน

วิธีการเลือกตัวอย่างใช้แบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา แบ่งออกเป็น ผู้เลี้ยงสัตว์ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ 100 ราย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลหลักของการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยที่แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ชนิดของสัตว์เลี้ยง วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ และแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อวัดระดับความคาดหวัง โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ เป็นคำถามปลายเปิด

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จำนวนเท่ากัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 เลี้ยงสุนัขเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 79.5 ส่วนมากเลี้ยงสัตว์ไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา คิดเป็นร้อยละ 56.5 และได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลสัตว์จากการที่เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟอกเลี้ยง จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง ในด้านราคา พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก

มากไปน้อยได้ ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด – ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถส่งซื้อสินค้า จอทีวี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ในด้านบุคลากร พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ในด้านหลักฐานทางกายภาพ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา และในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิด มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์

3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามอายุ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากึ่ง และให้บริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

อายุ 31–50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตว์แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ผ่ากึ่งเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับ – ส่งสัตว์เลี้ยง ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31–50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาการรักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31–50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถสั่งซื้อสินค้า จอจิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31–50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน พิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ที่หรูหรา และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ที่หรูหรา และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-50 ปี มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามรายได้ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟากเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืนตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟากเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และมีบริการรับ - ส่งสัตว์เลี้ยง และ ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟากเลี้ยง มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ - ส่งสัตว์เลี้ยง ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่าบริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่าบริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่าบริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด-ปิดที่

สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถส่งซื้อสินค้า จอทีวี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า มีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถส่งซื้อสินค้า จอทีวี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเวลาเปิด - ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง และมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถส่งซื้อสินค้า จอทีวี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และมีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล มีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวี ตามลำดับ ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและ

นำเชื้อถือของสัตว์แพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงและนำเชื้อถือของสัตว์แพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงและนำเชื้อถือของสัตว์แพทย์ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา และมีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่หรูหรา ตามลำดับ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วใน

การให้บริการ มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีระบบการจัดคิว ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ จำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟากเลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน เช่น อาบน้ำ ตัดแต่งขน ฟากเลี้ยง มีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการรับดูแลสัตว์ป่วยแบบค้างคืน และจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น และค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการชี้แจงราคาค่ารักษา/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ ค่ารักษา/บริการถูกกว่าที่อื่น ค่ารักษา/บริการไม่แตกต่างจากที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่ารักษา/บริการได้หลายวิธีทั้งเงินสดและบัตรเครดิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง

มีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และสามารถส่งซื้อสินค้า ของคิด รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้การรักษานอกสถานที่ และมีสาขาย่อย ตามลำดับ และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า สามารถส่งซื้อสินค้า ของคิด รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์ และให้การรักษานอกสถานที่ ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก่หมา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น บ่ายโฆษณา เคเบิลทีวี และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนด ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น บ่ายโฆษณา เคเบิลทีวี ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก่หมา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และมีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก่หมา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์

โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา และใน ส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น วิทย์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างรอการตรวจรักษา ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกเตือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน และมีการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า ตามลำดับ รายการที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรูหรา และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก่หมา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนให้มาจึงต้องเลี้ยง/เก็บมาเลี้ยง มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง มีระบบการจัดคิว และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ไว้ว่า มีความคาดหวังให้ไม่คิดค่ารักษา/บริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์ไม่มีเจ้าของมารักษา

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์ ใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษา และมีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจรักษาและป้องกันโรคเฉพาะทาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของห่อขวัญ เมืองน้อย (2553) อาจเป็นเพราะความต้องการพื้นฐานและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภค และสอดคล้องกับการศึกษาของวรลชนาภทธี ศรีนวลไชย (2554) ที่พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันเมื่อพบว่าทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ยา

เป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจันทิมา จักรกร (2553) ที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญในเรื่องของชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์เป็นอันดับแรก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการชี้แจงราคาค่าบริการ/บริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษา ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับ และค่าบริการ/บริการถูกกว่าที่อื่น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของห่อขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาแต่ละครั้ง ระดับราคาไม่แตกต่างจากสถานพยาบาลสัตว์อื่น และมีการคิดอัตราค่าบริการแสดงให้ลูกค้าทราบ ตามลำดับ ความไม่สอดคล้องข้างต้นนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทางสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจันทิมา จักรกร (2553) ที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญในเรื่องของความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังมากเป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรัลชนาภักดิ์ ศรีนวลไชย (2554) ที่พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการกำหนดราคาโดยพิจารณาจากต้นทุนเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และมีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จักรกร (2553) และการศึกษาของ วรัลชนาภักดิ์ ศรีนวลไชย (2554) ที่พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการมีสถานที่ตั้งที่หาได้ง่ายและสะดวกต่อการเดินทางเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ห่อขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก มีป้ายแสดงเวลาเปิด-ปิดของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบ และมีบริการส่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกัน และรักษาโรคของสุนัขทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ความไม่สอดคล้องนี้อาจจะเป็นเพราะปัจจัยทางสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์ และมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของห่อขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ได้แก่ มีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุนัข

แจกให้ลูกค้า มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาลสัตว์ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ตามลำดับ ความไม่สอดคล้องนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทางสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจันทิมา จักรกร (2553) ที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลสัตว์บางกอก โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน และสวนหลวงสัตวแพทย์ให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกเป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ สัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และมีความเป็นกันเอง และสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ได้แก่ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำสถานพยาบาล และสัตวแพทย์ให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความสอดคล้องของผลการศึกษาข้างต้นนี้อาจเป็นเพราะความต้องการพื้นฐานและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัย สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานพยาบาลสัตว์มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาใหม่ ทันสมัย และสะอาด ตามลำดับ ความไม่สอดคล้องของผลการศึกษาข้างต้นนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทางสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรลชนาภที ศรีนวลไชย (2554) ที่พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการมีที่พักสัตว์ป่วยเกิน 10 ที่

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายการ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด รายการที่มีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง และมีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหอขวัญ เมืองน้อย (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง และมีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ตามลำดับ เช่นเดียวกัน ความสอดคล้องนี้อาจเป็นเพราะความต้องการพื้นฐานและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างที่มี

ความคล้ายคลึงกัน ซึ่งมีผลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภค และสอดคล้องกับการศึกษาของวรวิไลภรณ์ศรีนวลไชย (2554) ที่พบว่า ทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาและบริการที่มีความถูกต้องชัดเจนเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการที่ผู้บริโภคได้รับคำอธิบายและคำแนะนำที่ดีจากแพทย์มากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะกับผู้บริโภคที่มีรายได้ 25,001–35,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวมากกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น รองลงมาคือเรื่องของการใช้ยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการรักษาสัตว์เลี้ยง สัตวแพทย์ควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการตรวจรักษา และป้องกันโรคเฉพาะทาง ซึ่งจะส่งผลให้โรงพยาบาลสัตว์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี นอกจากนี้ ควรมีบริการรักษาฉุกเฉินนอกเวลาทำการ มีบริการที่หลากหลาย ครบครัน มีการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง และมีบริการรับดูแลสัตว์เลี้ยงแบบค้างคืน เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้ารับบริการของผู้บริโภคที่มีความต้องการที่แตกต่างหลากหลายกันมากขึ้น รวมถึงการมีบริการรับ-ส่งสัตว์เลี้ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป โดยเฉพาะกับผู้บริโภคที่มีอายุ 31–50 ปี หรือผู้บริโภคที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวมากกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น หากลูกค้าเป้าหมายคือ ผู้บริโภคที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป จะเป็นกลุ่มที่คาดหวังเรื่องการจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยงน้อยกว่าผู้บริโภคในช่วงรายได้อื่น เช่นเดียวกับผู้บริโภคที่เลี้ยงตามแพชชั่นที่คาดหวังการมีบริการที่หลากหลาย ครบครันน้อยกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น จึงไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นมาก

ด้านราคา ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการชี้แจงราคาค่าบริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบก่อนการรักษามากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการใช้จ่ายมีความเหมาะสมต่อคุณภาพที่ได้รับเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการบริการตามที่คาดหวังว่าราคาของสินค้า/บริการจะต้องสอดคล้องกับคุณภาพที่ได้รับ นอกจากนี้ ควรเพื่อความน่าสนใจด้วยการตั้งค่าบริการ/บริการถูกกว่าที่อื่น และสามารถเลือกชำระค่าบริการ/บริการได้หลายวิธี และไม่ควรละเลยเรื่องของการค่าบริการไม่แตกต่างจากที่อื่นซึ่งควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป ควรตรวจสอบราคาในท้องตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปรียบเทียบกับราคาของตนเอง รวมถึงเรื่องของผู้บริโภคมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลสัตว์ไม่คิดค่าบริการหรือลดราคาให้กับคนที่นำสัตว์เลี้ยงไม่มีเจ้าของมารักษาที่เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและเงื่อนไขของโรงพยาบาลสัตว์แต่ละแห่ง หากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริโภคที่เลี้ยงไว้เพื่อเพาะพันธุ์ชาย เป็นกลุ่มที่คาดหวังเรื่องค่าบริการถูกกว่าและไม่แตกต่างจากที่อื่นในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผู้บริโภครุ่นที่เลี้ยงตามแพชชั่นที่ไม่ค่อยคาดหวังเรื่องค่าบริการไม่แตกต่างจากที่อื่นน้อยกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น จึงไม่ต้องมุ่งเน้นมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การเลือกทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครควรเน้นในเรื่องของการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอสำหรับรองรับลูกค้า และการมีเวลาเปิด – ปิด ที่สะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้การที่ผู้บริโภคสามารถสั่งซื้อสินค้าจองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การพาสัตว์เลี้ยงเข้ารับการรักษานอกสถานที่ และการมีสาขาขายปลีกก็เป็นสิ่งที่

ควรให้ความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะกับผู้ป่วยโรคที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคที่มีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวมากกว่าผู้ป่วยโรคกลุ่มอื่น หากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือผู้ป่วยโรคที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป เป็นกลุ่มที่คาดหวังเรื่องการให้การรักษานอกสถานที่ และสามารถสั่งซื้อสินค้า จองคิว รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านการป้องกันและรักษาโรคของสัตว์เลี้ยงทางโทรศัพท์น้อยกว่าผู้ป่วยโรคกลุ่มอื่น เช่นเดียวกับผู้ป่วยโรคที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา ที่คาดหวังเรื่องการให้การรักษานอกสถานที่น้อยกว่าผู้ป่วยโรคกลุ่มอื่น จึงไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด การสื่อสารทางการตลาดไปยังผู้ป่วยโรคในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการโทรศัพท์ติดตามผลการรักษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ป่วยโรคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสัตว์และมีเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงแจกให้ลูกค้าเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้ป่วยโรคกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตโดยให้ความสำคัญในเรื่องความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาล รวมทั้งควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนดที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป หากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ป่วยโรคที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จะคาดหวังเรื่องการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้า/บริการครบตามที่กำหนดน้อยกว่าผู้ป่วยโรคกลุ่มอื่น เช่นเดียวกับผู้ป่วยโรคที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป ที่มีความคาดหวังเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุท้องถิ่น ป้ายโฆษณา เคเบิลทีวีน้อยกว่าผู้ป่วยโรคกลุ่มอื่น จึงไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นมาก

ด้านบุคลากร ผู้ป่วยโรคในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลสัตว์ด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรก จึงควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรมากที่สุด เน้นที่สัตวแพทย์ต้องให้คำปรึกษา แนะนำ และสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ป่วยโรคมีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและสัตว์เลี้ยงเป็นอย่างดี นอกจากนี้สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ และมีความเป็นกันเอง โดยเฉพาะกับผู้ป่วยโรคที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง เนื่องเป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคที่มีความคาดหวังในเรื่องข้างต้นมากที่สุด นอกจากนี้ ควรฝึกฝนอบรมสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของสัตวแพทย์ และการที่โรงพยาบาลสัตว์มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรมุ่งเน้นในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาสะอาด ใหม่ และมีความทันสมัยมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ป่วยโรคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของสถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีอากาศถ่ายเท มีเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ โดยเฉพาะกับผู้ป่วยโรคที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ และเสริมดวง เนื่องเป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคที่มีความคาดหวังในเรื่องข้างต้นมากที่สุด นอกจากนี้ ควรมีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าระหว่างรอการตรวจรักษา รวมถึงการมีป้ายบอกเดือนเขตอันตรายขณะปฏิบัติงาน การจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้า และการตกแต่งสถานที่ให้ดูเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในอันดับถัดไป หากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

คือ ผู้บริโภคที่มีอายุอายุ 51 ปี ขึ้นไป หรือผู้บริโภคที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป จะคาดหวังเรื่องการการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดใจลูกค้าน้อยกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น จึงไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมุ่งเน้นในเรื่องความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการอธิบายสรรพคุณ และวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ลูกค้าทราบ นอกจากนี้ ควรมีการชี้แจงรายละเอียดในการรักษาทุกครั้ง มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและมีความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยง และระบบการคิดเงินเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในอันดับถัดไป นอกจากนี้ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงก็เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังไม่น้อย เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีโรงพยาบาลสัตว์ใดในอำเภอเมืองสมุทรสาครเปิดบริการ 24 ชั่วโมงเพื่อรองรับลูกค้าในช่วงเวลากลางคืนเลย หากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริโภคที่เลี้ยงสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ความชอบ เลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน และเพื่อเสริมดวง มีความคาดหวังเรื่องการจัดทำแฟ้มประวัติและมีบัตรประจำตัวสัตว์เลี้ยงมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ทราบ และมีระบบการคิดเงินมากกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น ในทางตรงกันข้ามหากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริโภคที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป ผู้บริโภคที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป หรือผู้บริโภคที่เลี้ยงตามแพะชั้นมีความคาดหวังเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงน้อยกว่าผู้บริโภครุ่นอื่น จึงไม่ต้องมุ่งเน้นมาก

บรรณานุกรม

- กรมปศุสัตว์. (2557). *ข้อมูลสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดสมุทรสาคร*. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2557, จาก http://region7.dld.go.th/DControl/Data/Clinik_Region7.htm.
- กรมปศุสัตว์ (2557). *พรบ.สถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533*. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2557, จาก http://www.dld.go.th/th/images/stories/law/act_clinic2533.pdf.
- กว่าจะมาเป็นทองหล่อ. (2557). ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2557, จาก http://www.siamturakij.com/main/news_content.php?nt=4&nid=1405.
- กฤษณิณี รื่นรมย์. (2551). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา จักรกร. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชนในย่านฝั่งธนบุรี*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชมรมผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์แห่งประเทศไทย. (2550). *ข้อกำหนดมาตรฐานสถานพยาบาลสัตว์และการใช้ชื่อของสถานพยาบาลสัตว์*. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.thaidogcenter.com/archive/index.php/t-19590.html>.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). *การจัดการทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- วรัลชนาภักดิ์ ศรีนวลไชย. (2554). *กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ห่อขวัญ เมื่อน้อย. (2553). *ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Euromonitor International. (2014). *Pet Products in Thailand*. Retrieved August 15, from <http://www.euromonitor.com/pet-products-in-thailand/report>