

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ลัษมา เนื่องจำนงค์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ถัษมา เนื่องจำนงค์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

ชนิศรา แก้วสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชนิศรา แก้วสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

ชนิศรา แก้วสุวรรณ ประธาน
(ดร.ชนิศรา แก้วสุวรรณ)

ดร.ชนัญฐ์ ยิงเพื่องมนต์ กรรมการ
(พลตรี ดร.ชนัญฐ์ ยิงเพื่องมนต์)

ดร.นพดล เดชประเสริฐ กรรมการ
(ดร.นพดล เดชประเสริฐ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ธรมิติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.บรรพต วิรุณราช คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่กรุณา ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัย และเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.นพดล เดชประเสริฐ และพลตรี ดร.ชนนัญ ยังเฟื่องมนต์ คณะกรรมการสอบป้องกันเค้าโครงงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นายสัตวแพทย์สุโข วิทยศักดิ์พันธ์ ที่เอื้อเฟื้อสถานที่สำหรับแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล พร้อมให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาอันมีค่ายิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในเขตอำเภอเกล่ง จังหวัดระยอง ที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่สนับสนุนและให้กำลังใจให้แก่ข้าพเจ้าเสมอมา

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอน้อมนุชาแด่บุพการี ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้วิจัย จนได้รับความสำเร็จในการศึกษา ดังความมุ่งหมายทุกประการ

ลัษมา เนื่องจำนงค์

56750042: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/คลินิกรักษาสัตว์

กลับมาเนื่องจากรายงาน: ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง (SATISFACTION OF CUSTOMERS OF A VETERINARY CLINIC IN KLAENG DISTRICT, RAYONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชนิศรา แก้วสวรรค์, ปร.ด. 112 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยมีวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีรายได้อยู่ที่ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า อายุ และสถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองแตกต่างกัน และทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติในความคิดของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ควรต้องมีความสะอาด การจัดสถานที่เป็นส่วนมีการจัดแบ่งสถานที่เป็นส่วน เช่น ห้องสัตว์ป่วยฉุกเฉิน และห้องสัตว์รักษาปกติ มีการจัดเรียงคิวการรักษา และรักษาสัตว์ได้ทุกชนิด มีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว เน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ส่วนคลินิกที่ผู้ใช้บริการประทับใจที่ควรรักษาไว้ คือ หมอมีความชำนาญ รักษาสัตว์ให้หายจากโรคได้ และให้บริการรวดเร็ว มีการจัดเรียงคิวการรักษา ค่ารักษาไม่แพงจนเกินไป จุดที่คลินิกควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ควรปรับปรุงในเรื่อง สถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการในกรณีวันที่มีคนมาใช้บริการมาก ควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการรักษาสัตว์ เพื่อให้สัตว์หายจากโรคต่าง ๆ ได้

56750042: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: SATISFACTION/ VETERINARY CLINIC

LASSAMA NUENGCHAMNONG: SATISFACTION OF CUSTOMERS OF A
VETERINARY CLINIC IN KLAENG DISTRICT, RAYONG PROVINCE. ADVISOR:
CHANISARA KAEWSAWAN, Ph.D. 112 P. 2015.

The present study aims to examine the effects of demographic factors on the behavior of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province, to investigate the relationship between demographic factors and the satisfaction of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province, and to examine the relationship between behavior of customers and the satisfaction of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province. This is a mixed-method research. The findings showed that most respondents were female (56.6%) who were 20-30 years old (29.4%). They reported holding bachelor degree (33.8%) and worked as employees of companies (28.0%). They reported earning 15,001-20,000 baht monthly (30.1%) and they were married (47.1%).

The hypothesis testing results revealed that there was a relationship between demographic factors and behavior of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province. With different demographic factors, i.e. age and gender, the satisfaction of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province was different. In addition, different behavior had no effect on the satisfaction of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province.

The results from interview showed that ideal veterinary clinic of customers of a veterinary clinic in Klaeng District, Rayong Province suggested that the clinic should be clean and have good zoning, e.g. emergency room, treatment room, etc. Queuing should be arranged well. All animals should be able to get treatment. Good and fast services should be provided with the focus on customer's satisfaction. Good characteristics of the clinic were proficient vet, fast services, appropriate queuing, and reasonable pays. What the clinic should improve were parking lots, waiting area, and new technology.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	93
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้	98
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	98
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	100
ประวัติย่อของผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษา ..	40
4-2 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์	43
4-3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้าน	47
4-4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์	48
4-5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของพนักงาน	49
4-6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	50
4-7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกโรคศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่	51
4-8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	52
4-9 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	55
4-10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4-11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ	61
4-12 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้	65
4-13 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกโรคศาสตร์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	72
4-15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	72
4-16 การวิเคราะห์ LSD. ด้านอายุเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่	74
4-17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4-18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ	76
4-19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้	77
4-20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ	78
4-21 การวิเคราะห์ LSD. ด้านสถานภาพเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่	79
4-22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามชนิดสัตว์เลี้ยง	79
4-23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามจำนวนสัตว์เลี้ยง	80
4-24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานที่ใช้บริการการศึกษาสัตว์เลี้ยง	82
4-25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกการศึกษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสาเหตุของการเลือกสถานที่สัตว์เลี้ยงไปรักษา	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการ	84
4-27 การวิเคราะห์ LSD. ด้านสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเพื่อหาความแตกต่าง เป็นรายคู่	85
4-28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	85
4-29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ	86
4-30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความบ่อยพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ.....	87
4-31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	88
4-32 การวิเคราะห์ LSD. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่	89
4-33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์	89
4-34 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 สัตว์เลี้ยงขอดนิคมของคนไทย	2
1-2 แผนภูมิแสดงมูลค่าตลาดรวมธุรกิจสัตว์เลี้ยงของไทย	3
1-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2-1 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตการศึกษาสัตวแพทยศาสตร์มีขึ้นในทางราชการโดยฝ่ายทหารเพื่อใช้รักษาสัตว์ เช่น ม้า ที่อยู่ในกรมทหาร ในปี พ.ศ. 2447 กระทรวงเกษตรได้จัดให้มีการอบรมวิชาสัตวแพทยขึ้น มีการอบรมจากนายสัตวแพทย์ชาวยุโรปที่จ้างมาเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับโรคระบาดสัตว์และทำการตรวจเนื้อให้แก่กรมสุขาภิบาลกระทรวงมหาดไทยแต่เปิดสอนวิชาสัตวแพทย์ได้เพียง 2 ปีก็เลิก โครงการไป ต่อมาในปี พ.ศ. 2454 พลตรีหม่อมเจ้าทองทิฆมาฯ ทองใหญ่ ได้จัดตั้งโรงเรียนนายสัตวรักษ์ขึ้นชื่อว่า “โรงเรียนอัสวแพทย์” เพื่อใช้รักษาควแลม้าในกรมทหารม้าแทนสัตวรักษ์แผนโบราณ โดยมีนายสัตวแพทย์จากประเทศเยอรมันเป็นผู้สอน แต่การศึกษาวิชาสัตวแพทย์ขณะนั้นในกระทรวงเกษตรเป็นประกาศนียบัตรไม่ใช่ปริญญา ผู้จบออกไปจะเป็นเพียงระดับผู้ตรวจปศุสัตว์ (Stock inspector) ต่อมาพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดให้แต่งตั้งการจัดการศึกษาสัตวแพทยศาสตร์ระดับสูงในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อให้การศึกษาด้านสัตวแพทย์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (คณิตศักดิ์ อรวีระกุล, ม.ป.ป.)

ในอดีตสัตว์เลี้ยงจะถูกเลี้ยงไว้เพื่อใช้งาน เป็นอาหาร ช่วยทำการเกษตรหรือเพื่อสร้างรายได้ อย่างเช่น สุกร โค กระบือ ไก่ ปลา เป็นต้น แต่เกือบยี่สิบปีที่ผ่านมามีลักษณะการสัตว์ของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ทักษะคิดและวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสัตว์แตกต่างจากในอดีต ในปัจจุบันนิยมเลี้ยงสัตว์เพื่อความสวยงาม เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด เลี้ยงเพื่อเป็นเพื่อน ความเพลิดเพลิน เลี้ยงเพื่อคลายเหงาและเลี้ยงเพื่อประกวดความสวยงามและเป็นแฟชั่น สัตว์เลี้ยงที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ สุนัข แมว กระต่าย และสัตว์เลี้ยงประเภท Exotic pet อย่าง กระรอก เต่า สัตว์ตระกูลหนู เป็นต้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะสภาพความเป็นอยู่ของสังคมไทยไม่ลำบากเหมือนในอดีต และอาจเกิดจากการลดลงของขนาดของครอบครัวซึ่งในอดีตจะอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ แต่ในปัจจุบันมีขนาดเล็กลงซึ่งส่งผลให้คนชราบางคนหันมาเลี้ยงสัตว์เป็นเพื่อนคลายเหงา หรือจะเป็นเพราะการมีค่านิยมแต่งงานช้าลง ครองโสดมากขึ้น คู่แต่งงานบางคู่ไม่มีลูกก็หันมาเลี้ยงสัตว์เป็นลูกแทน บางครอบครัวเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อปลุกฝังจิตใจที่อ่อนโยนและความรับผิดชอบให้แก่ลูก หรือบางคนเลี้ยงเพราะหน้าตาน่ารัก สำหรับการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงในปัจจุบันแตกต่างจากอดีตเช่นกัน จากที่เคยเลี้ยงตามมีตามเกิดไม่ได้สนใจอะไรมาก ก็หันดูแลเอาใจใส่สัตว์เลี้ยงกันมากขึ้นทั้งในด้านอาหารการเป็นอยู่ ที่หลับที่นอน ความสะอาด ความสวยงาม

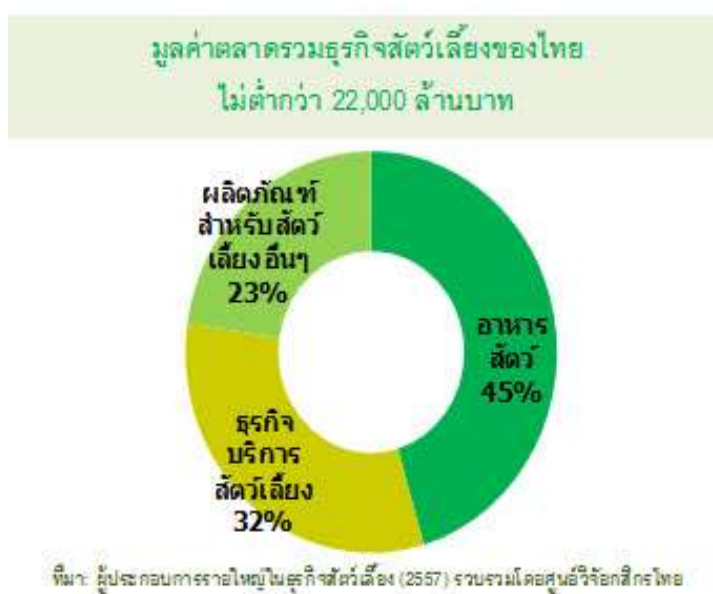
มีการรักษาเมื่อเจ็บป่วยและในปัจจุบันยังมีอาชีพต่าง ๆ ที่รองรับและตอบสนองความต้องการของผู้เลี้ยงสัตว์เพิ่มมากขึ้น เช่น อาหาร ของเล่น อุปกรณ์ ข้าวของเครื่องใช้สำหรับสัตว์เลี้ยง การบริการอาบน้ำแต่งขน การเสริมสวยและการสปา โรงเรียนฝึกสัตว์เลี้ยง โรงแรมที่พักสำหรับสัตว์เลี้ยงสถานพยาบาลและยาสำหรับสัตว์เลี้ยง เป็นต้น จากการศึกษาที่มีธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากนั้น ข้อมแสดงให้เห็นถึงความน่าสนใจในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยง (ภณิดา ลีลาพัฒนสุข, 2557)



ภาพที่ 1-1 สัตว์เลี้ยงยอดนิยมของคนไทย (สมาคมอุตสาหกรรมผลิตสัตว์เลี้ยงไทย, 2557)

ในปัจจุบันธุรกิจที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงมีมูลค่าตลาดประมาณ 22,000 ล้านบาทมีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยปีละประมาณ 10-15 เปอร์เซ็นต์ ตลาดที่มีส่วนแบ่งตลาดใหญ่ที่สุดมีมูลค่ากว่า 10,000 ล้านบาท คือ ตลาดอาหารสัตว์เลี้ยง ตลาดที่มีส่วนแบ่งตลาดรองลงมา มีมูลค่ากว่า 7,000 ล้านบาท คือ ธุรกิจบริการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง เช่น โรงพยาบาลคลินิก อาบน้ำตัดขน สปา โรงแรม โรงเรียนฝึก และ บริการอื่น ๆ เป็นต้น และส่วนแบ่งตลาดมูลค่าอีกกว่า 5,000 บาท เป็นธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง เช่น เสื้อผ้า ของเล่น เครื่องประดับต่าง ๆ เป็นต้น ธุรกิจที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นอย่างมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เลี้ยงหนึ่งในธุรกิจเหล่านั้น คือ สถานพยาบาลสัตว์ของเอกชน เนื่องจากพฤติกรรมการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงที่เปลี่ยนแปลงไป สัตว์เลี้ยงเปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัว การสนใจดูแลในสุขภาพของสัตว์เลี้ยงกันมากขึ้น และทัศนคติของผู้เลี้ยงที่สังเกตเห็นว่าการดูแลสัตว์เลี้ยงโดยการป้องกันโรคก่อน

การเจ็บป่วยยังทำให้ผู้เลี้ยงสัตว์ต้องการใช้บริการเกี่ยวกับการตรวจและรักษาสุขภาพของสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีสถานพยาบาลขนาดเล็กที่เรียกว่า “คลินิกรักษาสัตว์” เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สถานพยาบาลสัตว์หลายแห่งหันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาสร้างความแตกต่างเพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อดึงดูดและตอบสนองต่อความต้องการให้แก่เจ้าของสัตว์เลี้ยง (ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย, 2557)



ภาพที่ 1-2 แผนภูมิแสดงมูลค่าตลาดรวมธุรกิจสัตว์เลี้ยงของไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย, 2557)

จากผลการสำรวจของระบบสถิติทางทะเบียนในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง มีประชากร 67,282 คน แบ่งเป็นประชากรเพศชายจำนวน 32,654 คน และประชากรเพศหญิง 34,628 คน มีสถานพยาบาลสัตว์ทั้งหมดจำนวน 5 แห่งแบ่งเป็น โรงพยาบาลสัตว์จำนวน 1 แห่ง และเป็นคลินิกรักษาสัตว์จำนวน 4 แห่ง หากคลินิกรักษาสัตว์ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่พาสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวกสบาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้จนสามารถสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจได้ ก็จะเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ แต่ถ้าบริการไม่ดี ไม่ประทับใจผู้มาใช้บริการก็จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจส่งผลให้ไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ถ้าผู้ประกอบการต้องการให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า คลินิกรักษาสัตว์ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิก

รักษาสัตว์ เพื่อนำผลจากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการให้ดียิ่งขึ้น

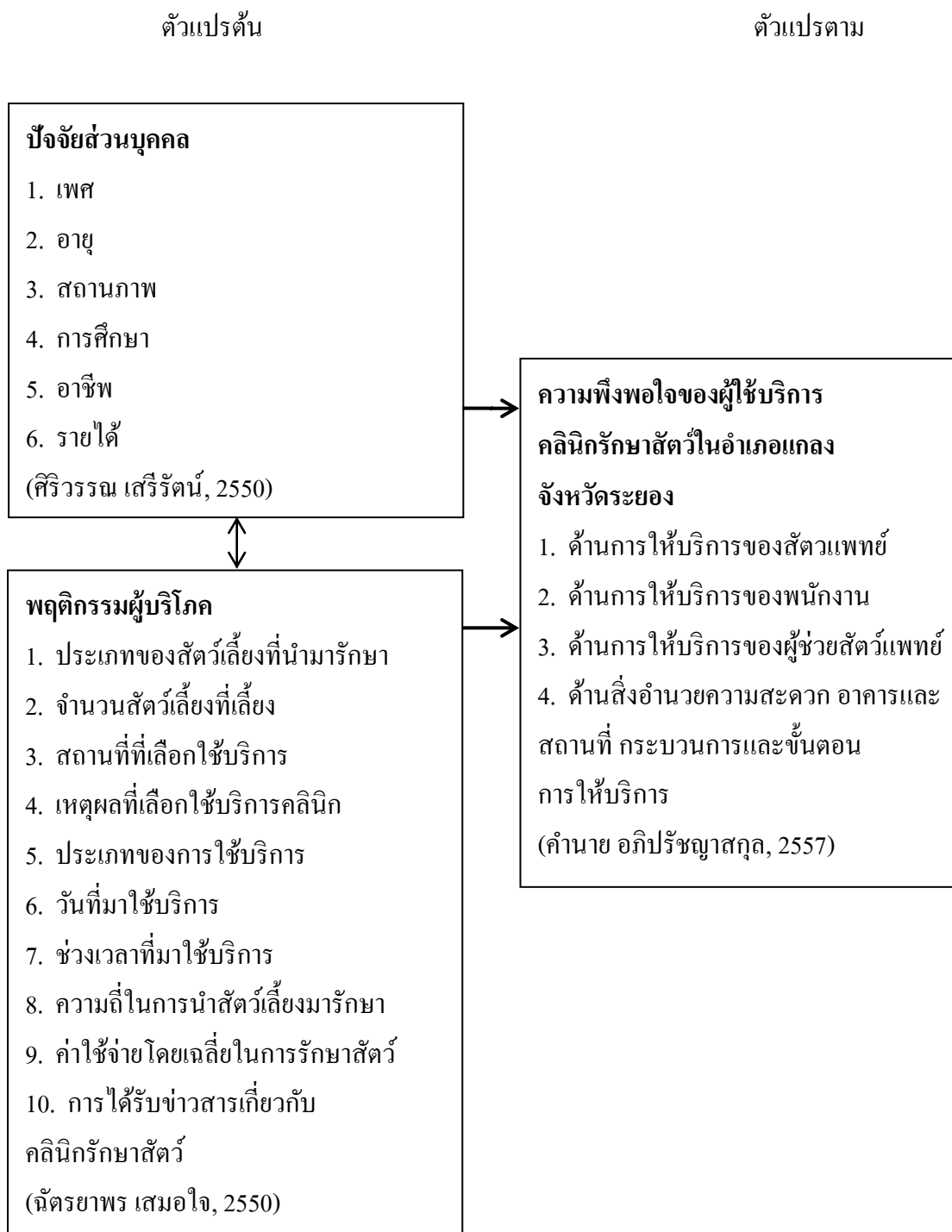
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่แตกต่างกัน
3. บัณฑิตด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์
4. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคลินิกรักษาสัตว์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรหมายถึงเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่เคยใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้
ตัวแปรต้น:

1. ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการบริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาที่คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักรักษาป่วยไว้ค้างคืน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษารายได้ สถานภาพ และอาชีพ

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรม การกระทำของเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์

ความถี่ในการนำสัตว์เลี้ยงมารักษา หมายถึง จำนวนครั้งที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาที่คลินิก
รักษาสัตว์มีหน่วยเป็นครั้ง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หมายถึง เวลาที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษาที่คลินิกรักษาสัตว์

วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา หมายถึง วันธรรมดาหมายถึงวันจันทร์ถึงวันศุกร์

วันหยุดราชการ หมายถึง วันเสาร์วันอาทิตย์

ประเภทของการใช้บริการที่คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง การรักษาโดยแยกออกเป็นแต่ละ
ชนิดได้แก่ถูกเงินเจ็บป่วยทั่วไปรักษาโรคเรื้อรัง ฉีดวัคซีนผ่าตัด

ระยะเวลาที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา หมายถึง จำนวนปีที่ผู้ให้บริการนำสัตว์เลี้ยงมา
ที่คลินิกสัตว์

ประเภทของสัตว์เลี้ยงที่นำมารักษา หมายถึง สุนัขแมว กระจ่างและอื่น ๆ

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาสัตว์ หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายเป็นค่ารักษาพยาบาลสัตว์
โดยเฉลี่ยมีหน่วยเป็นบาทต่อครั้ง

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง ช่องทางการได้รับข้อมูลต่าง ๆ
เกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสัตวแพทย์ การให้บริการของพนักงาน การให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกอาคารและสถานที่และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติหรือข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

สถานพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานที่ ยานพาหนะที่ให้บริการและดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ เพื่อรักษาโรคสัตว์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดรักษาโรค ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ เปิดทำการอย่างต่อเนื่องเป็นปกติ ซึ่งจะต้องมีใบอนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์และใบประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์แสดงอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 กำหนดการจัดแบ่งประเภทของสถานพยาบาลสัตว์ มีวิธีการแบ่ง 3 วิธี คือ

วิธีที่หนึ่ง: สถานพยาบาลสัตว์แบ่งตามจำนวนสัตวแพทย์และมาตรฐานของสถานพยาบาลสัตว์ แบ่งเป็น 2 ประเภทประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีสัตวแพทย์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 คน และมีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน ลักษณะของโรงพยาบาลสัตว์มีดังนี้
 - 1.1 มีห้องตรวจหรือห้องให้การรักษาย่างน้อย 2 ห้อง พื้นที่ของแต่ละห้องต้องมากกว่า 6 ตารางเมตร สะดวกและปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและสัตว์ป่วย
 - 1.2 มีห้องผ่าตัดอย่างน้อย 1 ห้อง แต่ละห้องต้องมีพื้นที่มากกว่า 9 ตารางเมตร สะดวกและปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและสัตว์ป่วย
 - 1.3 มีพื้นที่ใช้สอยรวมมากกว่า 96 ตารางเมตร ในกรณีที่มีที่พักสัตว์ป่วยมากกว่า

10 ที่ แต่ไม่เกิน 50 ที่

1.4 มีพื้นที่ใช้สอยรวมมากกว่า 250 ตารางเมตร ในกรณีที่มีที่พักสัตว์ป่วยมากกว่า

50 ที่ แต่ไม่เกิน 80 ที่

1.5 มีพื้นที่ใช้สอยมากกว่า 4 ตารางเมตร สำหรับจำนวนสัตว์ป่วยที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ 10 ที่ ในกรณีที่มีที่พักสัตว์ป่วยมากกว่า 80 ที่

1.6 มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลของสัตว์ป่วย และมีพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานด้านห้องปฏิบัติการอย่างเพียงพอ

1.7 มีที่พักในโรงพยาบาลสำหรับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

2. คลินิกรักษาสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน หรือมีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ และมีสัตวแพทย์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 คน ลักษณะของคลินิกรักษาสัตว์มีดังนี้

2.1 คลินิกรักษาสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน ต้องมีห้องตรวจรักษาโรคอย่างน้อย 1 สำหรับประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ ห้องต้องมีห้องตรวจรักษาโรค อย่างน้อย 2 ห้อง และขนาดของห้องตรวจต้องมีพื้นที่ไม่มากกว่า 6 ตารางเมตร

2.2 คลินิกรักษาสัตว์ที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนที่มีการให้บริการด้านสัตยกรรม ต้องมีการควบคุมการติดเชื้อในระหว่างและหลังการผ่าตัดตามหลักวิชาการ และต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่มากกว่า 36 ตารางเมตร

2.3 คลินิกรักษาสัตว์ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ ต้องมีห้องผ่าตัดโดยเฉพาะ มีขนาดห้องไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร และต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 72 ตารางเมตร

วิธีที่สอง: แบ่งสถานพยาบาลสัตว์ตามที่พักสัตว์ป่วยแบ่งได้ 2 ประเภทประกอบด้วย

1. สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน มีลักษณะดังนี้

1.1 มีทำเลที่สะดวกต่อการสัญจรและการเคลื่อนย้ายสัตว์ป่วย

1.2 ลักษณะโครงสร้างและตัวอาคารที่ใช้เป็นสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีความปลอดภัย แข็งแรง สะดวกและเหมาะสมต่อสัตวแพทย์ สัตว์ป่วย และเจ้าของสัตว์ป่วย มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 20 ตารางเมตร มีแสงสว่างและการระบายอากาศเพียงพอไม่มีกลิ่นอับทึบ บริเวณทั้งภายในและภายนอกต้องสะอาด มีการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระบบไฟฟ้าหรือแสงสว่างสำรอง มีอุปกรณ์ดับเพลิง มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะอย่างน้อยหนึ่งห้อง มีส่วนที่พักรอและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าของสัตว์ป่วย

1.3 ภายในสถานพยาบาลสัตว์ต้องไม่มีการประกอบกิจการอื่นรวมอยู่ด้วย หากมีการ

ใช้พื้นที่ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ต้องจัดแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นต้องไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของสถานพยาบาลสัตว์ รวมทั้งสามารถป้องกันและควบคุมการเกิดอันตรายจากสัตว์ป่วยที่มารับบริการ

1.4 ในกรณีที่สถานพยาบาลสัตว์มีการให้บริการหลายแผนก ต้องมีการแบ่งสัดส่วนแต่ละแผนกออกจากกันอย่างชัดเจน มีลักษณะตรงตามมาตรฐานของการให้บริการตามที่สัตวแพทย์สภากำหนด

1.5 มีห้องตรวจโรคหรือห้องให้การรักษา และถ้ามีห้องผ่าตัดต้องแยกเป็นสัดส่วน สามารถป้องกันและควบคุมการติดเชื้อหรือการแพร่กระจายของเชื้อโรคและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากสัตว์ป่วยได้

1.6 มีการเก็บและการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะและเหมาะสม

1.7 มีกรงที่มีขนาดที่เหมาะสมกับชนิดของสัตว์ป่วย มีความแข็งแรงและปลอดภัยต่อสัตว์ ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าของสัตว์ป่วย

1.8 มีการควบคุมการใช้ยาและเวชภัณฑ์ และต้องมีห้องสำหรับจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์โดยเฉพาะ

1.9 ในกรณีที่มีห้องเอกซเรย์ มีการบริการถ่ายภาพด้วยรังสีหรือคลื่นความถี่สูง ต้องมีพื้นที่แยกโดยเฉพาะ รวมทั้งมีระบบป้องกันและตรวจสอบความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและต้องได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์

2. สถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนมีลักษณะ ดังนี้

2.1 ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 90 ตารางเมตร และอยู่ในทำเลที่สะดวกสะดวกต่อการสัญจรและการเคลื่อนย้ายสัตว์ป่วย ลักษณะโครงสร้างและตัวอาคารที่ใช้เป็นสถานพยาบาลสัตว์ มีความปลอดภัย แข็งแรง มั่นคง และไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง มีระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ระบบน้ำสำรอง และระบบป้องกันไฟฟ้าลัดวงจร

2.2 สถานที่ที่ใช้เป็นที่พักสัตว์ป่วยจะต้องเป็นห้องที่มีประตูเปิดปิดได้ หรือเป็นโรงเรือนที่มีระบบระบายอากาศที่ดี มีระบบทำลายเชื้อโรค สามารถควบคุมการกระจายของเชื้อโรคได้ และสามารถควบคุมเสียงและกลิ่นไม่ให้ก่อความรำคาญหรือรบกวนผู้อื่น และต้องมีบริเวณที่เก็บซากสัตว์ให้เหมาะสม และสามารถควบคุมหรือฆ่าเชื้อโรคได้

2.3 ห้องปฏิบัติการ ห้องผ่าตัด และห้องเอกซเรย์ ต้องแบ่งแยกเป็นสัดส่วนมิดชิด สามารถป้องกันควบคุมการติดเชื้อหรือการแพร่กระจายของเชื้อโรค และอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจาก

สัตว์ป่วยได้

2.4 มีห้องพักสำหรับสัตว์แพทย์ในสถานพยาบาลไม่น้อยกว่าหนึ่งห้อง และจำนวนห้องพักสามารถมีเพิ่มขึ้นได้ตามจำนวนของสัตว์แพทย์ในสถานพยาบาล

2.5 ต้องเปิดทำการอย่างน้อยวันละ 12 ชั่วโมง และมีผู้ดำเนินการอยู่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 40 ชั่วโมงต่อหนึ่งสัปดาห์ หรือวันละไม่น้อยกว่าสองในสามของเวลาทำการ

วิธีที่สาม: แบ่งสถานพยาบาลสัตว์ตามระดับชั้นของสถานพยาบาลสัตว์แบ่งได้

2 ประเภทประกอบด้วย

1. สถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน และประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ ให้มีผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นหนึ่งอย่างน้อย 1 คน สามารถรวมผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นสองได้

1.2 ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนเกิน 10 ที่ ให้มีผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นหนึ่งอย่างน้อย 2 คน สามารถรวมผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นสองได้

2. สถานพยาบาลสัตว์ชั้นสองมีลักษณะดังนี้

2.1 ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ และประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน ให้มีผู้กระทำการโรคสัตว์ชั้นสองตามสาขาที่ได้รับอนุญาตของสถานพยาบาลสัตว์อย่างน้อย 1 คน

2.2 ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนเกิน 10 ที่ ให้มีผู้กระทำการโรคสัตว์ชั้นสองตามสาขาที่ได้รับอนุญาตของสถานพยาบาลสัตว์อย่างน้อย 2 คน

สัตวแพทย์

สัตวแพทย์ หรือ หมอรักษาสัตว์ ในประเทศไทยนิยมเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “Vet” ในอเมริกาเหนือนิยมใช้คำว่า “Veterinarian” ส่วนในยุโรปนิยมใช้คำว่า “Veterinary surgeon” มีรากศัพท์มาจากคำว่า “Veterinae” ในภาษาลาตินซึ่งมีความหมายว่า “Draught animals” ดังนั้นสัตวแพทย์จึงหมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจและวินิจฉัยโรค การบำบัดรักษาโรค การป้องกันโรค การกำจัดโรคสัตว์ และการกระทำโดยตรงต่อร่างกายสัตว์ด้วยการฉีดยาหรือสอดใส่วัตถุใด ๆ เข้าไปในร่างกายสัตว์เพื่อการบำรุงร่างกายสัตว์ การตกแต่งร่างกายสัตว์ การขยายพันธุ์ หรือการตอนสัตว์ ด้วยเทคนิคที่สามารถป้องกันการแพร่กระจายของโรคที่สามารถติดต่อระหว่างสัตว์กับมนุษย์ได้ และต้องเป็นบุคคลที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์จากสัตวแพทย์สภา

ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์แบ่งได้สองชั้น ดังนี้

1. ผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง มีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 ได้รับปริญญาสัตวแพทย์ศาสตรบัณฑิตจากสถานศึกษาในประเทศไทย
ที่ทบวงมหาวิทยาลัยหรือสัตวแพทย์สภารับรอง

1.2 ได้รับปริญญาสัตวแพทย์จากสถานศึกษาของต่างประเทศ และได้รับอนุญาตให้
เป็นผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศที่ได้รับปริญญา ยกเว้นถ้ามีสัญชาติไทยไม่ต้องได้รับอนุญาตให้
เป็นผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศที่ผู้นั้นได้รับปริญญาก็ได้ แต่ต้องผ่านการทดสอบความรู้ตาม
ข้อบังคับสัตวแพทย์สภา ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่งสามารถกระทำการใด ๆ อันเป็น
การประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ได้ทุกประการ

2. ผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นสอง มีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 ต้องมีความรู้ในวิชาชีพการสัตวแพทย์โดยได้รับปริญญาสาขาอื่นที่ไม่ใช่
สัตวแพทย์ศาสตรบัณฑิตหรือได้รับประกาศนียบัตรจากสถานศึกษาที่สัตวแพทย์สภารับรอง และ
ต้องผ่านการสอบความรู้ตามข้อบังคับสัตวแพทย์สภา ผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นสอง
สามารถประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ได้ทุกประการยกเว้นการกระทำต่อไปนี้

2.1.1 การวินิจฉัยและรักษาโรคด้วยรังสีหรือคลื่นเสียง การวินิจฉัยโรคโดยใช้
กล้องส่องภายใน

2.1.2 การฉีดยาเข้าหลอดโลหิต และการเจาะโลหิตจากหลอดโลหิต

2.1.3 การใช้อันตรายตามกฎหมายว่าด้วยยา และการใช้ยาเสพติดให้โทษตาม
กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ

2.1.4 การผ่าตัดโดยใช้ยาสลบหรือการฉีดยาเข้าไขสันหลัง

2.1.5 การช่วยคลอดในการคลอดผิดปกติ

2.1.6 การต่อกระดูกโดยวิธีการศัลยกรรม

2.1.7 การผ่าตัดภายในบริเวณสมอง ตา ช่วงอก ช่องท้อง ช่องเชิงกราน ไม่รวมถึง
การตอนหรือการทำหมันสุกรและสัตว์ปีก

2.1.8 การรักษาสัตว์ที่เป็นหมันด้วยวิธีการใช้ยาต่าง ๆ ฉีดเข้ามดลูกหรือกระทำ
การใด ๆ ต่อรังไข่ รวมถึงการรีดเก็บน้ำเชื้อเพื่อนำไปใช้ในการผสมเทียมแต่ไม่รวมถึงการรีดเก็บ
น้ำเชื้อ

ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 แบ่งประเภทของสถานพยาบาลสัตว์
มีวิธีการจัดแบ่ง 3 วิธี ดังนี้ วิธีที่หนึ่ง แบ่งตามจำนวนสัตวแพทย์และมาตรฐานของสถานพยาบาล
สัตว์ประกอบด้วย โรงพยาบาลสัตว์ และคลินิกรักษาสัตว์ วิธีที่สอง แบ่งตามที่พักสัตว์ป่วย

ประกอบด้วยสถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน และสถานพยาบาลสัตว์ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน ส่วนวิธีที่สาม แบ่งตามระดับชั้นของสถานพยาบาลสัตว์ ประกอบด้วยสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่งและสถานพยาบาลสัตว์ชั้นสองในคลินิกจะต้องมีสัตวแพทย์อย่างน้อย 1 ท่านเพื่อทำการตรวจรักษา วินิจฉัยโรคสัตว์ ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ แบ่งได้สองชั้นตามคุณสมบัติในการตรวจรักษาประกอบด้วย ผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง และผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นสอง

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) เมื่อแยกพิจารณาตามรากศัพท์คำว่า "Demo" หมายถึง "People" ที่แปลว่า "ประชากร" หรือ "ประชาชน" ส่วนคำว่า "Graphy" หมายถึง "Writing Up" หรือ "Description" แปลว่า "ลักษณะ" ดังคำว่า Demography จึงหมายถึง วิชาที่เกี่ยวกับประชากร

Shiffman and kanuk (2007) ได้ให้ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ และศาสนา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละตัวบุคคล

ประชากรศาสตร์ คือ ตัวแปรที่นำมาศึกษาเพื่อใช้ในการวางแผนเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ภูมิฐานะ เชื้อชาติ และศาสนา เป็นต้น (ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ, 2548, หน้า 113-128)

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 57) การแบ่งส่วนตลาดตามหลักประชากรศาสตร์ (Demography segmentation) จะแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักการและข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดเป้าหมาย และเป็นวิธีที่ง่ายต่อการวัดเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) เนื่องจากความชอบและรสนิยมของแต่ละบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ พฤติกรรมของแต่ละประเภทสามารถตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน เช่น ผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ แต่วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามแฟชั่น เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้ชายและผู้หญิงมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ชายมีความเป็นผู้นำมากกว่าผู้หญิงมีความอ่อนโยนมากกว่าผู้ชาย เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่าและมีราคาที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพและรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

4. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสายอาชีพมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น นักธุรกิจต้องการสินค้าแบรนด์เนม หรือสินค้าที่ดูหรูหรา ส่วนผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ดังสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะประกอบอาชีพที่มีรายได้ดี ถือว่าเป็นลักษณะชนชั้นทางสังคมที่สะท้อนถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล

5. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายชัดเจนขึ้น อาจจะใช้เกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการนำเกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามอายุ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ การท่องเที่ยว เครื่องสำอาง และเสื้อผ้า เป็นต้น

6. สถานภาพครอบครัว (Marital status) และขนาดครอบครัว (Family) ครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันในส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งของผู้บริโภค

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดการตัดสินใจของแต่ละบุคคลที่มีความคิดแตกต่างกัน การนำแนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์มาช่วยวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกปรึกษาสัตวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรเหล่านี้จะมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกปรึกษาสัตวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์หรือความรู้สึกเมื่อได้ใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสิ่งนั้น ๆ ถ้ามีการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในด้านลบ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความรู้สึกในด้านบวกจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมาก

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกที่มีผลมาจากการประเมินประสบการณ์ซึ่งเปรียบเทียบกับการใช้สินค้าและบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้ โดยจะที่แสดงความรู้สึกออกมาในด้านบวก

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกมาในจากความรู้สึกในทางบวก ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่รับรู้ที่ได้จากการบริการที่ตรงกับความคาดหวังในบริการนั้น ๆ (จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์, 2551, หน้า 65-78)

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกที่สื่อให้เห็นถึงความรู้สึกในทางบวก ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเท่ากับหรือมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ในทางกลับกัน หากได้รับการบริการที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในบริการ จนคิดใจและกลับมาใช้บริการซ้ำเป็นประจำ ซึ่งสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการและตรงต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการบริการที่ตรงต่อความต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ราคาค่าบริการที่ผู้มาใช้บริการพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการยอมรับได้
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก ทั้งในด้านทำเลที่ตั้ง การขยายสาขาที่ให้บริการเพื่อการบริการที่ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ข่าวสาร การพุดถึงการให้บริการในทิศทางที่ดีของสถานบริการ ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการ
5. ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นหลัก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการบริการ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
7. กระบวนการบริการ ระบบการบริการที่ดี มีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดเป็นความพึงพอใจในที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุข ยินดี ภูมิใจ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการที่เกินจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี ไม่พอใจ เนื่องจากการได้รับการบริการที่ไม่ตรงไปตามที่คาดหวังไว้

Mille (1954) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการควรพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ทั้งในการบริการด้านบุคลากรสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

2. การให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม (Equitable service) การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนได้รับมาตรฐานในการบริการเหมือนกันเท่าเทียมกัน และไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการติดขัดหรือหยุดชะงักการให้บริการที่ทันเวลา

4. การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา (Timely service) ตามความต้องการและลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการคุณภาพการบริการให้มีความก้าวหน้า

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ความสะดวก ความเหมาะสม จึงจะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลเป้าหมายช่วยตอบคำถามลงในแบบฟอร์มคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะของการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความชำนาญพิเศษและเทคนิคของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

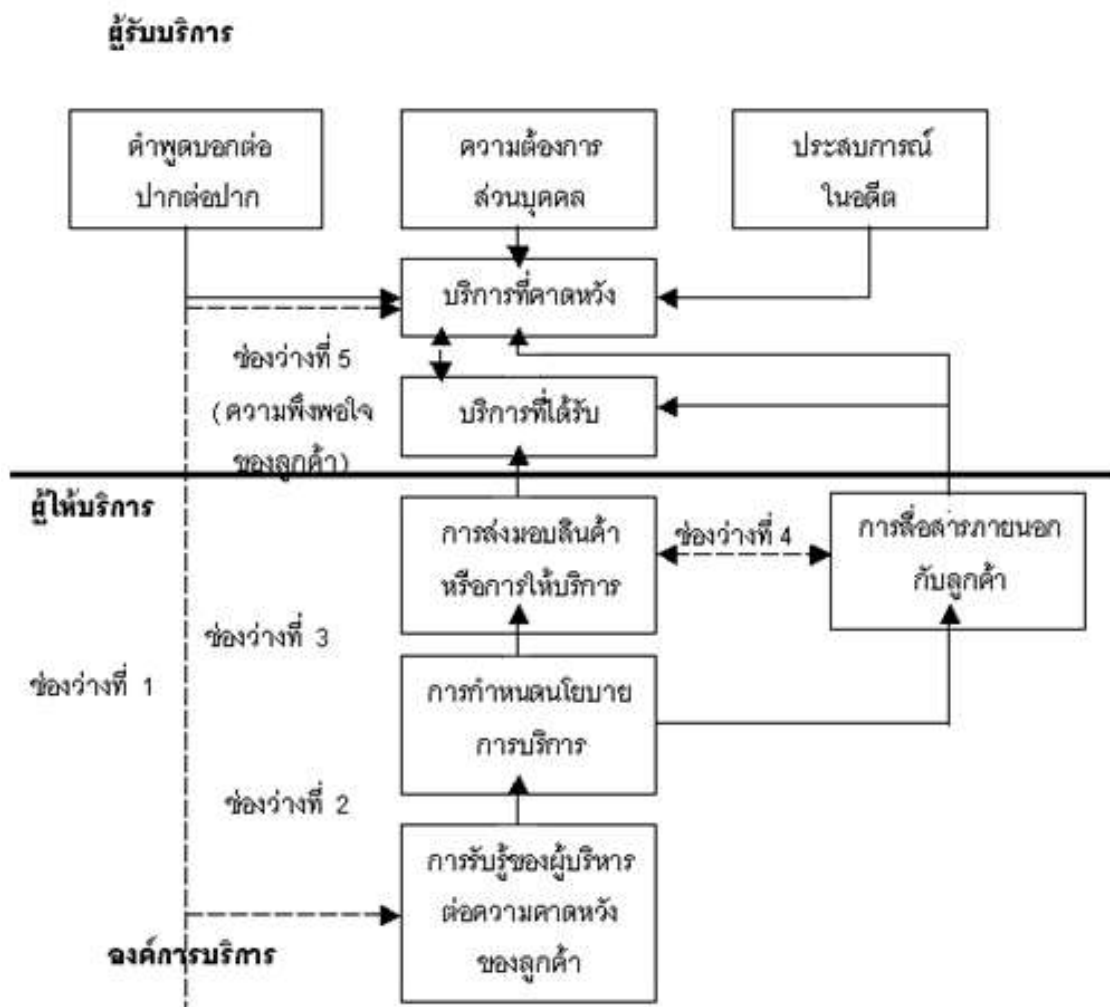
3. การสังเกต การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

วิธีการวัดความพึงพอใจโดยใช้วิธีนี้จะใช้การสังเกตจากพฤติกรรมทั้งหมดก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง สีหน้า การพูด และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นหลักในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

1. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีการบริการที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น
2. ด้านลักษณะและคุณภาพของการบริการ เช่น ความเหมาะสมของสถานที่ ที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น การรอคิวในการเข้ารับบริการ เป็นต้น
4. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นต้น
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยใช้แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการซึ่งพัฒนาโดยพาราสุรามานและคณะ เพื่อใช้แสดงให้เห็นช่องว่างที่เป็นจุดบกพร่องของการบริการ



ภาพที่ 2-1 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

จากรูปแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกิดจาก พุดแบบปากต่อปาก ความต้องการของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ในการใช้บริการ การนำเสนอบริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอาจเกิดช่องว่างที่เป็นเป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานได้ ซึ่งช่องว่างที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องของการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังกับการบริการของผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าในสิ่งที่ได้รับการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดี

ช่องว่างที่ 2 การถ่ายทอดการรับรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารการบริการออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน ดีความได้หลายอย่าง เกิดจากการรับรู้ความคาดหวังของผู้บริโภคไม่ตรงกับความเป็นของมาตรฐานการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยความร่วมมือของพนักงานและเจ้าของธุรกิจในการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงานและการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เกิดจากการบริการกับมาตรฐานการบริการไม่สอดคล้องกันตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แก้ไขได้โดยจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ มีพัฒนาบุคคล โดยการฝึกอบรมเป็นประจำ เน้นการทำงานเป็นทีมและรักษามูลค่าการที่มีคุณภาพไว้

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการไม่ตรงกับสื่อสารทางการตลาดที่เสนอออกไป เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและการให้บริการ แก้ไขได้โดยไม่โฆษณาการบริการที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไม่ตรงกับกับการบริการที่ได้รับ เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคได้รับกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง แก้ไขได้โดยทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ โดยการบริการที่มีคุณภาพ

ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ โดยให้ความสนใจสิ่งที่จะทำ ให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่าบริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ในด้านบวกหรือลบที่มีต่อการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าตามความต้องการของแต่ละบุคคล ถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าตรงตามความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจและถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าสูงกว่าตามความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจมาก แต่ถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าไม่ตรงตามความต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่จะต้องพิจารณาในเรื่องของลักษณะของการให้บริการร่วมกับระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Solomon (2009) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการเลือก การได้มา การใช้ และการจัดการหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นไปตามการจัดการตามขั้นตอนของกระบวนการบริโภค เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

และความพึงพอใจของผู้บริโภคในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548, หน้า 83-85)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการ การค้นหา การตัดสินใจ การซื้อ การบริโภค และการประเมินผลการใช้สินค้าหรือบริการของแต่ละบุคคล โดยมีคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 18)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลเพื่อตอบสนอง ความต้องการของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ (Dispose) ของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ พฤติกรรมเหล่านี้สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

การตัดสินใจเลือก หมายถึง กระบวนการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าและ บริการ เช่น การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกต่าง ๆ และ การตัดสินใจซื้อ เป็นต้น

การซื้อ หมายถึง การกระทำของผู้บริโภคเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการที่ต้องการ ตั้งแต่ การเลือกแหล่งที่จะซื้อและวิธีจ่ายเงิน

การใช้ หมายถึง ผู้บริโภคนำสินค้ามาใช้ความตามต้องการ หรือการรับบริการธุรกิจ บริการ

การกำจัดส่วนที่เหลือ หมายถึง การกำจัดส่วนที่เหลือของผลิตภัณฑ์ทั้งในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การนำไปผลิตใหม่ (Recycle) การทิ้งถังขยะ (ชูชัย สมितिไกร, 2556, หน้า 6)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคใช้หลักการคำถาม 6Ws และ 1H ที่ต้องพิจารณาหลัก ต่าง ๆ เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการทราบตามหลัก 7Os ซึ่งประกอบด้วย (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 30-32)

1. Who? (Who is in the target market?) = ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย เป็นคำถามที่ ต้องการทราบลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ รวมถึงพฤติกรรมการซื้อ และการใช้สินค้าและบริการของกลุ่มเป้าหมาย โดยศึกษาลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในด้าน ประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ และพฤติกรรมศาสตร์

2. What? (What does the consumer buy?) = ผู้บริโภคซื้ออะไร เป็นคำถามที่ต้องการ ทราบสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ซื้อ (Objects)

3. Why? (Why does the consumer buy?) = ทำไมผู้บริโภคถึงซื้อ เป็นคำถามที่ต้องการ ทราบวัตถุประสงค์ (Objectives) ในการตัดสินใจซื้อเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตวิทยาของผู้บริโภค ซึ่งต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อครั้งนี้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

4. Who? (Who participates in the buying?) = ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ เป็นคำถามที่ต้องการทราบบทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (Organizations) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เพราะผู้ซื้ออาจไม่ใช่ผู้ใช้สินค้าโดยตรงหรืออาจใช้สินค้าร่วมกันหลายคน หรืออาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าจึงต้องอาศัยผู้รู้หรือกลุ่มของผู้ซื้อที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกอบด้วยผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้

5. When? (When does the consumer buy?) = ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด เป็นคำถามที่ต้องการทราบโอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเวลาใดของวัน ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเดือนใดของปี โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ

6. Where? (Where does the consumer buy?) = ผู้บริโภคซื้อที่ไหน เป็นคำถามที่ต้องการทราบช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปซื้อเพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพื่อการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม

7. How? (How does the consumer buy?) = ผู้บริโภคซื้ออย่างไร เป็นคำถามที่ต้องการทราบขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) อาจเรียกโมเดลนี้ว่า S-R Theory คือ การศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้บริโภค โดยมีจุดเริ่มต้นจากการมีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ผ่านเข้ามาในความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดของผู้บริโภค (Buyer's black box) ให้เกิดความต้องการแล้วจึงนำไปสู่การตอบสนอง (Buyer's response) มีรายละเอียดดังนี้ (ปณิศา ลัญจนนท์, 2548, หน้า 86-89)

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) หรือสิ่งเร้า เป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้าสามารถเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

2. กล่องดำหรือความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) เป็นความรู้สึกลึกซึ้ง ความต้องการ และระบบการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากความคิดและจิตใจของผู้ซื้อ ความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดของผู้บริโภคมีอิทธิพลมาจาก ลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

Schiffman and Kanuk (2007) ได้จำแนกผู้บริโภคออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้บริโภคที่เป็นบุคคล (Personal consumer) และผู้บริโภคที่เป็นองค์กร (Organization consumer) โดยผู้บริโภคที่เป็นบุคคลจะซื้อสินค้าและบริการเพื่อใช้เอง หรือเพื่อใช้ภายในครัวเรือน หรืออาจซื้อเพื่อเป็นของขวัญสำหรับผู้อื่นในโอกาสต่าง ๆ ส่วนผู้บริโภคที่เป็นองค์กรมักมีการซื้อสินค้าเครื่องมือ อุปกรณ์และบริการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก การซื้อ การใช้ รวมทั้งการกำจัดสินค้าหรือบริการเหล่านั้นภายหลังการบริโภค อาจมีบุคคลหลายคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริโภคดังกล่าว และแต่ละคนก็อาจมีบทบาทที่แตกต่างกันไป โดยอาจจำแนกบทบาทต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ริเริ่ม (Initiator) หมายถึง ผู้ที่รับรู้ถึงความจำเป็นหรือความต้องการ หรือผู้ที่เสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการสินค้าหรือบริการ

2. ผู้ที่มีอิทธิพล (Influencer) หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก การซื้อ และการใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

3. ผู้ตัดสินใจ (Decider) หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจหรือมีส่วนในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ ซื้ออะไร ซื้ออย่างไร และซื้อที่ไหน

4. ผู้ซื้อ (Purchaser) หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ

5. ผู้ใช้ (User) คือ ผู้ที่ใช้สินค้าหรือบริการ โดยที่ตนเองอาจไม่ได้เป็นผู้ซื้อก็ได้

ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภคประกอบด้วย ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ปัจจัยทั้ง 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ดังนี้ (ชูชัย สมมติไกร, 2556, หน้า 11-12)

1. ปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมภายนอกหรือปัจจัยด้านสังคมของผู้บริโภค ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ครอบครัว (Family) หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีความเกี่ยวพันกันทางสายเลือด การแต่งงาน หรือการรับอุปการะเลี้ยงดูบุคคลที่เข้ามาอาศัยอยู่ด้วยกันครอบครัวเป็นกลุ่มปฐมนูมีที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นของบุคคลเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัวที่มีลักษณะการปลูกฝัง การอบรม การเลี้ยงดูแตกต่างกัน

1.2 กลุ่มอ้างอิง (Reference group) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มที่อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง ๆ เป็นอย่างมาก โดยมุมมองหรือค่านิยมของกลุ่มอ้างอิงจะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลกลุ่มอ้างอิงแบ่งเป็น กลุ่มอ้างอิงปฐมนูมี เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อร่วมงาน เพื่อนบ้าน เป็นต้น และกลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ เช่น อาชีพ สมาคม กลุ่มศาสนา เป็นต้น

3. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม แบบแผนการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนในสังคม รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมาซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม และแบบแผนพฤติกรรมที่ยึดถืออยู่ในสังคมนั้น และมีการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง

4. ชั้นทางสังคม (Social class) หมายถึง การจำแนกกลุ่มบุคคลในสังคมออกเป็นชั้น ๆ ตามเกณฑ์การศึกษา รายได้ อาชีพ ตลอดจนลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่อยู่ชั้นเดียวกันจะมีความคล้ายคลึงกันในด้านค่านิยม วิถีชีวิต ความสนใจ พฤติกรรม สถานะทางเศรษฐกิจและการศึกษาแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

4.1 ระดับชนชั้นสูง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มชนชั้นสูงส่วนบน เป็นกลุ่มผู้ดีเก่า มีฐานะมั่งคั่งเนื่องจากมรดกตกทอด มีอำนาจซื้อสูง ชอบซื้อ และใช้สินค้าที่มีราคาแพง และกลุ่มชนชั้นสูงส่วนล่างหรือเศรษฐีใหม่ มีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการคล้ายชนชั้นสูงส่วนบนแตกต่างกันตรงที่กลุ่มนี้ต้องการการยอมรับและการยกย่อง เพราะต้องการเป็นที่รู้จักเช่นเดียวกับชนชั้นสูงส่วนบน

4.2 ชนชั้นกลาง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มชนชั้นกลางส่วนบน เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดกลาง มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกับกลุ่มชนชั้นสูงส่วนล่าง และกลุ่มชนชั้นกลางส่วนล่างเป็นกลุ่มที่แสวงการยอมรับนับถือ ต้องการความสำเร็จและการยอมรับจากสังคม อำนาจการซื้อค่อนข้างน้อยพฤติกรรมการซื้อจึงคำนึงถึงราคาประหยัดและความคงทน

4.3 ชนชั้นล่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มชนชั้นล่างส่วนบน เป็นกลุ่มที่แสวงหาความมั่นคงในงานที่ทำและต้องการจะพัฒนาสถานะทางสังคมให้ดีขึ้น พฤติกรรมการบริโภคจะเน้นสินค้าที่จะเป็นแก่การครองชีพและราคาประหยัด และกลุ่มชนชั้นล่างส่วนล่างเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาค่ำ ยากจน มีรายได้น้อย มีพฤติกรรมการบริโภคมีผลิตภัณฑ์และบริการคล้ายชนชั้นล่างส่วนบนแตกต่างกันตรงที่กลุ่มนี้ที่ขาดการพิจารณาที่ดี

2. ปัจจัยภายใน หรือปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกของผู้บริโภค ได้แก่ปัจจัยต่อไปนี้

2.1 แรงจูงใจ (Motives) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลมีความต้องการ เกิดความตื่นตัวและพลังที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อบรรลุสิ่งที่ต้องการนั้น ทฤษฎีแรงจูงใจที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory of motivation) มีข้อสมมติพื้นฐานดังนี้

2.1.1 มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด

2.1.2 ความต้องการแต่ละประการมีความสำคัญต่างกัน จึงสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการได้

2.1.3 บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดก่อนหรือสำคัญมากกว่าก่อน

2.1.4 เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นจะเริ่มสนใจความต้องการขั้นอื่นต่อไป

มาสโลว์จัดประเภทของความต้องการออกเป็น 5 จากต่ำไปสูง ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety needs) เช่น ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้คือ ของขวัญ ดอกกุหลาบ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นการต้องการการยกย่องส่วนตัว การได้รับความนับถือและมีสถานะทางสังคม สินค้าที่สามารถตอบสนองด้านนี้ได้ ได้แก่ รถยนต์ ราคาแพง บ้านที่หรูหรา แหวนเพชร เป็นต้น

5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ ได้แก่ เครื่องสำอาง ศัลยกรรม ตกแต่ง ลีोटเตอร์ เป็นต้น

2. การรับรู้ (Perception) หมายถึง เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลให้ความสนใจ เปิดรับเลือกสรร จัดระเบียบ ตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ขั้นตอนในการรับรู้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

2.1 การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคริโภคเปิดโอกาสรับข้อมูลเข้ามาสู่ตนเอง

2.2 การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร เกิดเมื่อผู้บริโภคริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นหนึ่ง ผู้บริโภคมักจะสนใจสิ่งกระตุ้นที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของตนเอง

2.3 ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรรหรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร การตีความข่าวสารที่ผู้บริโภคริโภคได้รับจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือ และประสบการณ์ของผู้บริโภคริโภค

2.4 การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร หลังจากการเปิดรับและทำความเข้าใจแล้ว ผู้บริโภคมองข้อมูลเพียงบางส่วนที่ได้อ่าน หรือ ได้ยิน

3. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง เกิดจากการประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการเรียนรู้ เกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้นและเกิดการตอบสนอง

4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่บ่งบอกถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ตามทฤษฎีการจูงใจของ فروยด์ (Freud's theory of motivation) ที่ได้กล่าวไว้ว่าบุคลิกภาพและพฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยความนึกคิดพื้นฐาน 3 ระดับ คือ

4.1 อิด (Id) เป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะเป็นพฤติกรรมดีหรือไม่ดีก็ได้ เพราะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยมิได้ขัดเกล่าให้เหมาะสมกับค่านิยมของสังคม เช่น พฤติกรรมการก้าวร้าว ความต้องการแสวงหา ความพึงพอใจ เป็นต้น

4.2 อีโก้ (Ego) เป็นความต้องการด้านการยกย่อง ความเคารพ ความภูมิใจและสถานะของบุคคล อีโก้จะช่วยขัดเกล่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เหตุผล หรือเหตุการณ์

4.3 ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงกฎเกณฑ์ ศีลธรรม จริยธรรมทางสังคม อะไรที่เป็นสิ่งดีงามที่ควรยึดถือและปฏิบัติ ซุปเปอร์อีโก้ก็จะรับไว้ปฏิบัติ บทบาทที่สำคัญของอีโก้คือ ทำหน้าที่ยับยั้งการกระทำ ซึ่งช่วยป้องกันการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกิดจากอิด ไม่ให้มีความเห็นแก่ตัวมากเกินไป

5. ทักษะคติ (Attitude) หมายถึง ผลสรุปของการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล วัตถุ ซึ่งบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ น่าพอใจหรือไม่น่าพอใจ และมีประโยชน์หรือเป็นอันตราย

6. ค่านิยมและวิถีชีวิต (Value and lifestyles) ค่านิยม คือ ความเชื่อที่แต่ละบุคคลยึดถือเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจว่าสิ่งใดดีหรือเลว ส่วนวิถีชีวิต คือ รูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความสนใจ กิจกรรม และความคิดเห็น แต่ละบุคคลมีค่านิยมและแนวความคิดที่มีต่อตนเองต่างกันซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของแต่ละบุคคลด้วย

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรม การเลือก การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยใช้หลักการคำถาม 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย Who, What, Why, Who, When ,Where and How และนำคำตอบที่ได้มาพิจารณาร่วมกับปัจจัยภายในและปัจจัย

ภายนอกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งคำตอบที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือความพึงพอใจที่เกิดจากการได้เสนอขาย หรือเป็นกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายสินค้า อาจมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการความต้องการ ใช้ การฝึกอบรมวิธีใช้ให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น หากต้องการที่จะเสนอบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค จะต้องยึดแนวคิดเดียวกันกับการเสนอขายสินค้า คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 217-219)

การบริการ (Service) คือ การปฏิบัติ การกระทำ หรือพฤติกรรมที่ผู้ขายเสนอต่อผู้บริโภค โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีสินค้าหรือไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องก็ได้ แต่ไม่สามารถนำการบริการนั้นไปเป็นเจ้าของได้ เพราะสิ่งที่เสนอขายให้เป็นการกระทำ การปฏิบัติ หรือพฤติกรรมไม่สิ่งของหรือสินค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 14)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการอาจควบคู่ไปกับการขายสินค้าได้ ดังนั้นการบริการจึงเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน (Performance) ความพยายาม (Efforts) หรือการกระทำใด ๆ ให้อีกฝ่าย โดยผู้รับบริการไม่ได้เป็นเจ้าของบริการเหมือนการเป็นเจ้าของสินค้า (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 362-374)

Kotler (1991) ความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้าตามลักษณะเฉพาะที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง: การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ได้ว่าบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้รับบริการนั้นแล้ว ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้า เนื่องจากผู้บริโภคสามารถมองเห็น สัมผัส พิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนซื้อ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

ประการที่สอง: การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ซึ่งแตกต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้าตรงที่สินค้าต้องมีการผลิต จัดเก็บ และการจำหน่าย จึงจะมีการบริโภคเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่ต้องให้บริการโดยบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการหนึ่งคนไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน ในขณะที่สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคได้

สามารถผลิตได้ครั้งละเป็นจำนวนมากและสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยขายให้ผู้บริโภคพร้อมกันหลาย ๆ รายได้

ประการที่สาม: การบริการมีความแตกต่างหลากหลายและไม่มีความแน่นอน (Variability) ความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมทำให้บริการของผู้ให้บริการ ส่งผลให้การบริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานไม่พร้อมให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายหรือจิตใจ ก็จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการได้ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ ในขณะที่การผลิตสินค้ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักรและกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อมตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพได้ง่ายกว่า

ประการที่สี่: การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถทำการผลิตและเก็บรักษาไว้ล่วงหน้าเพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ต่างจากธุรกิจผลิตสินค้าที่สามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าได้ และการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่ลดลงหรือเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการบริการไม่สามารถทำได้

ประเภทของการบริการจำแนกตามระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการ (Level of customer contact with service) สามารถออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ (People processing) หมายถึง การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมด้วยตนเองตลอดกระบวนการ เช่น บริการร้านตัดผม การรับประทานอาหารในภัตตาคาร การพักในโรงแรม และโรงพยาบาล เป็นต้น
2. การบริการที่เน้นทรัพย์สินของ (Possession processing) หมายถึง การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมเพียงแค่การนำสิ่งของมาส่งและกลับมารับคืนภายหลัง โดยมีการพูดถึงปัญหาที่ต้องนำสิ่งของมารับบริการ เช่น การใช้บริการทำความสะอาด การซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ
3. การบริการที่เน้นการให้สมอง (Mental processing) หมายถึง การบริการที่ลูกค้าได้รับข้อมูลและมีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น การใช้บริการที่ปรึกษา การรับฟังทางวิทยุ การชมรายการโทรทัศน์
4. การบริการที่เน้นการประมวลข้อมูล (Information processing) หมายถึง การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลเฉพาะ และได้รับเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลเหล่านั้นในภายหลัง เช่น การใช้บริการวิจัย การประกันสุขภาพ

ปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ 10 ประการดังนี้ (ชูชัย สมิทธิไกร , 2553, หน้า 372-373)

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง การนำเสนอการบริการที่เป็นไปตามที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและการให้บริการอย่างถูกต้องถูกต้องตามหลักของการบริการ
 2. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการรวดเร็วและทันท่วงที
 3. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีน้ำใจ เป็นมิตร เกรงใจ และการให้เกียรติลูกค้าของพนักงานที่การแสดงออกกับผู้ใช้บริการ
 5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าด้วยความสัตย์สุจริต
 6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยไม่มีอันตรายต่อผู้ให้และผู้รับบริการ
 7. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้ารับบริการที่มีความสะดวก มีความง่ายต่อการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก
 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย การพูดจาและให้ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ และรับฟังความเห็นจากลูกค้า
 9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding of customer) หมายถึง การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
 10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Appearance) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพหรือสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
- คุณสมบัติของนักบริการที่ดีโดยอาศัยอักษรตัวหน้ามาต่อกันแล้วอ่านได้ว่า Service เพื่อใช้อบรมพนักงานดังนี้ (दनัย เทียนพุทธ, 2545, หน้า74)
- S คือ Smiling and sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E คือ Early response หมายถึง ตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันใจ

R คือ Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแก่ลูกค้า

V คือ Voluntariness หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I คือ Image enhancing หมายถึง แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย

C คือ Courtesy หมายถึง กิริยาอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E คือ Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ สามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะรับรู้ในเชิงความพึงพอใจโดยมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จนกลับมาใช้บริการเป็นประจำได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภณิดา ลีลาพัฒนสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของคลินิกรักษาสัตว์ จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของคลินิกรักษาสัตว์ และเพื่อศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ จังหวัดระยองและเพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของคลินิกรักษาสัตว์ จังหวัดระยอง จากการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การตลาดของคลินิกรักษาสัตว์ จังหวัดระยอง เปิดให้บริการเวลา 09.00 น. และปิดให้บริการในเวลา 21.00 น. จะเปิดดำเนินการเป็นของตัวเอง มีผลิตภัณฑ์และบริการพื้นฐานที่ให้บริการ คือ การตรวจรักษาโรคทั่วไป การตรวจรักษาโรคเฉพาะทาง โปรแกรมวัคซีน โปรแกรมการรักษาพยาธิภายใน/ ภายนอก ตรวจผ่าตัดเฉพาะทาง การคุมกำเนิด/ การทำหมัน และแล็บ/ ตรวจพิเศษ เป็นต้น สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทางธุรกิจคลินิกรักษาสัตว์ทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น มีลักษณะโครงสร้างตลาดอยู่ในตลาดกึ่งแข่งขันผูกขาด จุดเด่นของตลาด คือ สินค้ามีความแตกต่างกัน จึงนิยมสร้างแบรนด์และสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ ส่วนกลยุทธ์การตลาดด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ การละทิ้งสัตว์เลี้ยง อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัย

และสัตว์แพทย์ขาดความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง

สุขโข วิทยศักดิ์พันธุ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล สัตว์ในเขตบางกอกน้อย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ ในเขตบางกอกน้อย จากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ในเขตบางกอกน้อย จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ โดยมีชนิดของสัตว์เลี้ยง จำนวนของ สัตว์เลี้ยง สถานที่พาสัตว์เลี้ยงไปรักษา และและเสียค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการต่อ การรักษา 1 ครั้งแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ จำแนกตามเพศ โดยแสดงเป็นภาพรวมพบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้ บริการ โรงพยาบาลสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุรกานต์ วัลย์เลิศ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติ โรงพยาบาลชลบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สติติ โรงพยาบาลชลบุรีที่มีต่อด้านความสะดวกที่ได้รับ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ การบริการในด้านที่กล่าวมามีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจแผนกเวชระเบียน-สติติ โรงพยาบาลชลบุรี พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้ บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่เป็นปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สติติ โรงพยาบาลชลบุรี

ดวงเดือน บัศดาสา (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานปศุสัตว์ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม มีภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยากให้มี การเพิ่มจำนวนพนักงานให้มากขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยากให้มีระบบ การบริการที่รวดเร็วขึ้น ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่คับแคบอยากให้มีขยายพื้นที่ให้สามารถรองรับ ผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ช่วงอายุ อาชีพ การศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน

วิมล อุปนันท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยในแผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านอัตรากำลังของพนักงาน ด้านการรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทั้งหมดทุกด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศ อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในส่วนของ การจำแนกตามสถานภาพ อาชีพ รายได้ จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับที่สูงมากในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจลูกค้า เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจในการบริการในระดับที่มากกว่าผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้สูง

อรพินทร์ ไชยพะยอม (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านค่าใช้จ่ายและการให้เกียรติ ด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยคือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประสานงานและด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจปานกลางคือด้านความสะดวก และด้านการเข้าถึงการบริการ และยังพบว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ธีรวิทย์ นันตา (2554) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ และยังพบว่ากรณีแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญในการรักษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

ฉัตตินา มนะระโส (2549) ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการให้คำปรึกษา ด้านค่าใช้จ่าย และด้าน

การรักษาพยาบาล และยังพบว่าระดับการศึกษา รายได้ จำนวนโคนที่เลี้ยงที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

จุฑามาศ รัชชุม (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ และโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีความพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือช่วงเวลาธรรมดาที่มารับบริการ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา และจำนวนปีที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ส่วนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน มีความพึงพอใจระดับมากในด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ เพศ องผู้ใช้บริการ เดือนที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาสัตว์ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา และจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) คือในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการจัดทำแบบสอบถามแบบปิด (Close question) โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว และแบบเปิด (Open question) โดยผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

การสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-probability sampling techniques) และการสุ่มตัวอย่างนี้พิจารณาตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยจะเลือกศึกษากลุ่มประชากรที่สะดวกต่อการเก็บข้อมูล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ สามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ที่ระดับ 0.05

N คือ จำนวนประชากร มาจากการไปบันทึกจำนวนผู้มาใช้บริการที่
คลินิกรักษาสัตว์ เป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์ ช่วงเวลา 12.00-16.00 น.

วัน	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์
จำนวน	6	8	0	12	8	8	10

จะได้ผลรวมจำนวนผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-16.00 น. ในหนึ่งสัปดาห์เท่ากับ
52 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาคูณ 30 (จำนวนวันในหนึ่งเดือน) จะได้ผลลัพธ์เท่ากับ 208 คือ จำนวน
ประชากร

แทนค่าได้

$$n = \frac{208}{1 + 208(0.05)^2}$$

$$= 136 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 136 ตัวอย่าง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง เป็นจำนวน 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน
(Mixed method) โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
คือ ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้วยการเก็บแบบสอบถามจาก
กลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อให้ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 136 ชุด และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน
10 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย
ฐานข้อมูลออนไลน์ บทความและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายและชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis)
6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งนำจำนวนแบบสอบถามที่แจกต่อหนึ่งวันมีดังนี้

วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9
จำนวน	13	8	10	15	6	9	12	5	11

วันที่	10	11	12	13	14
จำนวน	14	8	8	9	7

การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างแบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายและชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5. ปรับปรุงรูปแบบสัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

6. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ โดยมีคำถามทั้งหมดจำนวน 6 ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพซึ่งเป็นมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) ส่วนอายุ การศึกษา และรายได้ เป็นมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) และแบบมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ เป็นมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งจะมีให้เลือกตอบเพียงได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

แบบสัมภาษณ์การวิจัยเชิงคุณภาพ

ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ใช้แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแนวทางแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้แต่ละประเด็นคำถาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคำตอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยมีคำถามดังนี้

คำถามที่ 1 คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติเป็นอย่างไร

คำถามที่ 2 ข้อดีของคลินิกที่ผู้ให้บริการพึงพอใจที่ควรรักษาไว้

คำถามที่ 3 ข้อเสีย จุดบกพร่องที่ไม่พึงพอใจอยากให้นักคลินิกปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาค้างนี้มีเครื่องมือทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของเนื้อหาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูล
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สมมติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเชิงกลุ่ม 2 ตัว โดยใช้สถิติ Pearson Chi-square

สมมติฐานที่ 2 และ 3 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of

Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมเรียบร้อยแล้วนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้อาจเพียงพอหรือไม่ สามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ หากข้อมูลไม่ตรงกันต้องตรวจสอบข้อมูลที่แท้จริงอีกครั้ง
3. การเชื่อมโยงข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์เบื้องต้นแล้ว จึงนำมาสังเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสรุปเป็นนามธรรม ในการใช้อธิบายการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 136 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD)

ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นจำนวน 5 คน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	หมายถึง	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	การทดสอบค่าที (t-test)

F	หมายถึง	การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง (Sum of squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean square)
DF	หมายถึง	Degree of freedom
Std.	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
P	หมายถึง	ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบและตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	43.4
หญิง	77	56.6
รวม	136	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	13.2
20-30 ปี	40	29.4
31-40 ปี	37	27.3
41-50 ปี	24	17.6
51 ปีขึ้นไป	17	12.5
รวม	136	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	8	5.9
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	26	19.1
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	38	27.9

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	46	33.8
สูงกว่าปริญญาตรี	18	13.2
รวม	136	100.0
4. อาชีพ		
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	18	13.2
พนักงานบริษัทเอกชน	38	28.0
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	35	25.7
ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	32	23.5
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	13	9.6
รวม	136	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	14.0
10,000-15,000 บาท	23	16.9
15,001-20,000 บาท	41	30.1
20,001-25,000 บาท	38	28.0
25,001 บาทขึ้นไป	15	11.0
รวม	136	100.0
6. สถานภาพ		
โสด	54	39.7
สมรส	64	47.1
หย่า/ หม้าย	18	13.2
รวม	136	100.0

จากตารางที่ 4-1 แสดงว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 136 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

อายุของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.8 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.1 ระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมึ การศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

อาชีพของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพอิสระ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีอาชีพพ่อบ้าน/ แม่บ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้มีรายได้อยู่ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.1 รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ 20,001-25,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีรายได้อยู่ที่ 10,000-15,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 มีรายได้ที่ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีรายได้ที่ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.0

สถานภาพของผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีสถานภาพหย่า/ หม้าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง		
สุนัข	28	20.6
แมว	39	28.7
นก	30	22.0
ตระกูลหนู	25	18.4
กระต่าย	14	10.3
รวม	136	100.0
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง		
1 ตัว	39	28.7
2 ตัว	45	33.1
3 ตัว	22	16.1
4 ตัว	17	12.5
มากกว่า 4 ตัว	13	9.6
รวม	136	100.0
3. สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง		
คลินิกแถวบ้าน	33	24.3
โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล	34	25.0
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน	26	19.1
ให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน	15	11.0
ซื้อยามารักษาเอง	28	20.6
รวม	136	100.0
4. เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา		
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	25	18.4
ค่ารักษาถูก	38	27.9
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรักษา	35	25.7
ความรู้ความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์	27	19.9

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะอาดของสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ ในการรักษา	11	8.1
รวม	136	100.0
5. การมารับบริการ		
ถูกเงิน	24	17.6
ฉีดวัคซีน	38	28.0
เจ็บป่วยทั่วไป	42	30.9
การผ่าตัด	25	18.4
รักษาโรคเรื้อรัง	7	5.1
รวม	136	100.0
6. วันที่มาใช้บริการ		
จันทร์-ศุกร์	55	40.4
เสาร์-อาทิตย์	81	59.6
รวม	136	100.0
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.00-12.00 น.	23	16.9
12.01-16.00 น.	74	54.4
16.01-20.00 น.	39	28.7
รวม	136	100.0
8. ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ		
ปีละ 1 ครั้ง	18	13.2
ปีละ 2 ครั้ง	45	33.1
ปีละ 3 ครั้ง	42	30.9
ปีละ 4 ครั้ง	23	16.9
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	8	5.9
รวม	136	100.0

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ		
ต่ำกว่า 500 บาท	23	16.9
500-1,000 บาท	44	32.4
1,001-1,500 บาท	31	22.8
1,501-2,000 บาท	29	21.3
มากกว่า 2,001 บาท	9	6.6
รวม	136	100.0
10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์		
บุคคลในครอบครัว	17	12.5
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	25	18.4
พนักงานของคลินิก	38	27.9
แผ่นพับ/ นิตยสาร	29	21.3
ป้ายโฆษณา	21	15.5
วิทยุ	6	4.4
โทรทัศน์	-	-
รวม	136	100.0

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เลี้ยงแมว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา มีรายได้เลี้ยงนกจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีเลี้ยงสุนัข จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 เลี้ยงตระกูลหนูจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และเลี้ยงกระต่าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

จำนวนสัตว์ที่เลี้ยงของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์ จำนวน 2 ตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา เลี้ยงสัตว์ จำนวน 1 ตัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 เลี้ยงสัตว์ จำนวน 3 ตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 เลี้ยงสัตว์ จำนวน 4 ตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และเลี้ยงมากกว่า 4 ตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

สถานที่ให้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา เลือกใช้บริการคลินิกแถวบ้าน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ซึ่ยอมารักษาเอง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

เหตุผลในการเลือกสถานที่พาสัตว์เลี้ยงไปรักษาของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาถูก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมา เลือกใช้บริการเพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรักษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 เพราะความรู้ ความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 เพราะใกล้บ้านเดินทางสะดวก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และเพราะความสะดวกของสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ในการรักษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

การมารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มารับบริการเพราะเจ็บป่วยทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 จำนวน 11 คน รองลงมา เพราะฉีควักซึน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 เพราะการผ่าตัด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 เพราะลูกฉิน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และเพราะรักษาโรคเรื้อรัง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

วันที่มารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มารับบริการวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 และวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4

ช่วงเวลาที่มารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มารับบริการช่วงเวลา 12.01-16.00 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมา มารับบริการช่วงเวลา 16.01-20.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมารับบริการช่วงเวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่พาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการประมาณปีละ 2 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา ไปใช้บริการประมาณปีละ 3 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ไปใช้บริการประมาณปีละ 4 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ไปใช้บริการประมาณปีละ 1 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และไปใช้บริการประมาณมากกว่าปีละ 4 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 500-1,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 1,001-1,500 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 1,501-2,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และค่าใช้จ่ายมีมากกว่า 2,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์จากพนักงานของคลินิก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมา ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์จาก แผ่นพับ/ นิตยสาร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 จากป้ายโฆษณา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 จากในครอบครัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และจากวิทยุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตารางที่ 4-3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	จำนวน (คน)		ระดับการรับรู้	ลำดับที่
	n = 136			
	\bar{X}	SD		
1. ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์	3.90	.618	มาก	2
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.77	.831	มาก	3
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์	3.73	.751	มาก	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่	4.22	.409	มากที่สุด	1
รวม	3.91	.422	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์ ($\bar{X}=3.90$) ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X}=3.77$) และด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์	จำนวน (คน)		ระดับการรับรู้	ลำดับที่
	n = 136			
	\bar{X}	SD		
1. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.52	1.167	มาก	6
2. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	3.88	1.026	มาก	5
3. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	3.89	1.076	มาก	4
4. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.10	.880	มาก	1
5. มีความชำนาญในการตรวจรักษา	4.07	.866	มาก	2
6. การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสัตว์ป่วย และ ตอบข้อซักถามได้	3.96	.846	มาก	3
รวม	3.90	.618	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์อยู่ในระดับมากที่สุดข้อได้แก่ บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.10$) รองลงมา มีความชำนาญในการ

ตรวจรักษา ($\bar{X}=4.07$) การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล สัตว์ป่วย และตอบข้อซักถามได้ ($\bar{X}=3.96$) ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา ($\bar{X}=3.89$) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ($\bar{X}=3.88$) และการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของพนักงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ด้านการให้บริการของพนักงาน	จำนวน (คน)		ระดับการรับรู้	ลำดับที่
	n = 136			
	\bar{X}	SD		
1. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.90	1.114	มาก	2
2. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	3.97	.973	มาก	1
3. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	3.90	.933	มาก	2
4. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.73	1.206	มาก	3
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเบื้องต้น	3.66	1.260	มาก	4
6. การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วย	3.48	1.282	มาก	5
รวม	3.77	.831	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.97$) รองลงมา การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.90$) บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=3.73$) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเบื้องต้น ($\bar{X}=3.66$) และการแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์	จำนวน (คน)		ระดับการรับรู้	ลำดับที่
	n = 136			
	\bar{X}	SD		
1. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.44	1.292	มาก	6
2. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	3.73	1.19403	มาก	3
3. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	4.01	.85189	มาก	1
4. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.98	.8943	มาก	2
5. มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์รักษาสัตว์ เบื้องต้น	3.64	1.189	มาก	4
6. สามารถปฐมพยาบาลสัตว์เบื้องต้นได้	3.60	1.188	มาก	5
รวม	3.73	.751	มาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.98$) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ($\bar{X}=3.73$) มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์รักษาสัตว์เบื้องต้น ($\bar{X}=3.64$) และสามารถปฐมพยาบาลสัตว์เบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร
และสถานที่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	จำนวน (คน)		ระดับการรับรู้	ลำดับที่
	n = 136			
	\bar{X}	SD		
1. เดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ	3.94	.921	มาก	7
2. ที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.35	.650	มากที่สุด	2
3. สถานที่สะอาด บรรยากาศดี	4.26	.722	มากที่สุด	4
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย	4.13	.941	มาก	6
5. ห้องตรวจรักษาแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.30	.670	มากที่สุด	3
6. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนการจัด เรียงลำดับคิวในการเข้ารับการตรวจ	4.36	.618	มากที่สุด	1
7. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.20	.700	มาก	5
รวม	4.22	.409	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่
การให้บริการตามลำดับขั้นตอนการจัดเรียงลำดับคิวในการเข้ารับการตรวจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X}=4.36$) รองลงมา ที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.35$) ห้องตรวจรักษา
แบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม ($\bar{X}=4.30$) สถานที่สะอาด บรรยากาศดี ($\bar{X}=3.26$) และอยู่ในระดับ
มากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ สถานที่สะอาด บรรยากาศดี ($\bar{X}=4.20$) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
ทันสมัย ($\bar{X}=4.13$) และเดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ
ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้
Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า
2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบ
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD)

ตารางที่ 4-8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับ
ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	เพศ		รวม	X ²	Sig.
	ชาย (จำนวน)	หญิง (จำนวน)			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง					
สุนัข	14	14	28		
แมว	15	24	39		
นก	12	18	30	1.242	.871
ตระกูลหนู	12	13	25		
กระต่าย	6	8	14		
รวม	59	77	136		
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง					
1 ตัว	19	20	39		
2 ตัว	22	23	45		
3 ตัว	6	16	22	5.262	.261
4 ตัว	5	12	17		
มากกว่า 4	7	6	13		
รวม	59	77	136		
3. สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง					
คลินิกแถวบ้าน	16	17	33		
โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล	18	16	34	4.555	.336
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน	7	19	26		
ให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน	6	9	15		
ซื้อยามารักษาเอง	12	16	28		
รวม	59	77	136		

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	เพศ		รวม	X ²	Sig.
	ชาย (จำนวน)	หญิง (จำนวน)			
4. เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา					
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	18	7	25	13.953	.007
ค่ารักษาถูก	13	25	38		
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรักษา	11	24	35		
ความรู้ความชำนาญในการรักษาของ สัตวแพทย์	10	17	27		
ความสะอาดของสถานที่วัสดุ และอุปกรณ์ ในการรักษา	7	4	11		
รวม	59	77	136		
5. การมารับบริการ					
ถูกเงิน	12	12	24	8.532	.074
ฉีดวัคซีน	22	16	38		
เจ็บป่วยทั่วไป	12	30	42		
การผ่าตัด	9	16	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	4	3	7		
รวม	59	77	136		
6. วันที่มาใช้บริการ					
จันทร์-ศุกร์	30	25	55	4.685	.030
เสาร์-อาทิตย์	29	52	81		
รวม	59	77	136		
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ					
08.00-12.00 น.	10	13	23	.189	.910
12.01-16.00 น.	31	43	74		
16.01-20.00 น.	18	21	39		
รวม	59	77	136		

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	เพศ		รวม	X ²	Sig.
	ชาย (จำนวน)	หญิง (จำนวน)			
8. ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้ บริการ					
ปีละ 1 ครั้ง	9	9	18	13.725	.008
ปีละ 2 ครั้ง	27	18	45		
ปีละ 3 ครั้ง	11	31	42		
ปีละ 4 ครั้ง	11	12	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	1	7	8		
รวม	59	77	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ					
ต่ำกว่า 500 บาท	7	16	23	7.052	.133
500-1,000 บาท	24	20	44		
1,001-1,500 บาท	11	20	31		
1,501-2,000 บาท	15	14	29		
มากกว่า 2,001 บาท	2	7	9		
รวม	59	77	136		
10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิก รักษาสัตว์					
บุคคลในครอบครัว	7	10	17	3.084	.687
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	11	14	25		
พนักงานของคลินิก	14	24	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	15	14	29		
ป้ายโฆษณา	8	13	21		
วิทยุ	4	2	6		
โทรทัศน์	-	-	-		
รวม	59	77	136		

จากตารางที่ 4-8 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศมีความสัมพันธ์กันในด้านเพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา (Sig.=.007) ด้านความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ (Sig.=.008) และวันที่มาใช้บริการ (Sig.=.030) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับ ชนิดสัตว์เลี้ยง จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ตารางที่ 4-9 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อายุ					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง								
สุนัข	3	5	6	6	8	28	22.397	.131
แมว	5	12	9	9	4	39		
นก	7	6	10	3	4	30		
ตระกูลหนู	1	11	8	5	0	25		
กระต่าย	2	6	4	1	1	14		
รวม	18	40	37	24	17	136		
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง								
1 ตัว	5	8	12	8	6	39	21.383	.164
2 ตัว	9	13	11	8	4	45		
3 ตัว	2	7	3	5	5	22		
4 ตัว	1	4	9	1	2	17		
มากกว่า 4	1	8	2	2	0	13		
รวม	18	40	37	24	17	136		
3. สถานที่ใช้บริการรักษา สัตว์เลี้ยง								
คลินิกแถวบ้าน	8	7	6	7	5	33	27.219	.039
โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล	6	9	10	2	7	34		
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน	4	8	5	8	1	26		

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อายุ					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป			
ให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน	0	3	7	3	2	15		
ซื้อมารักษาเอง	0	13	9	4	2	28		
รวม	18	40	37	24	17	136		
4. เพราะเหตุใดเลือกพา สัตว์เลี้ยงไปรักษา								
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	1	8	10	3	3	25	14.001	.599
ค่ารักษาถูก	3	11	10	10	4	38		
ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการรักษา	7	13	8	3	4	35		
ความรู้ความชำนาญในการ รักษาของสัตวแพทย์	6	6	6	5	4	27		
ความสะอาดของสถานที่วัสดุ และอุปกรณ์ในการรักษา	1	2	3	3	2	11		
รวม	18	40	37	24	17	136		
5. การมารับบริการ								
ถูกเงิน	0	6	9	5	4	24	17.676	.343
ฉีดวัคซีน	5	15	10	3	5	38		
เจ็บป่วยทั่วไป	5	12	12	10	3	42		
การผ่าตัด	5	6	5	5	4	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	3	1	1	1	1	7		
รวม	18	40	37	24	17	136		
6. วันที่มารับบริการ								
จันทร์-ศุกร์	6	20	16	7	6	55	3.469	.083
เสาร์-อาทิตย์	12	20	21	17	11	81		
รวม	18	40	37	24	17	136		
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ								
08.00-12.00 น.	3	7	6	3	4	23	4.278	.831
12.01-16.00 น.	11	19	20	13	11	74		

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อายุ					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป			
16.01-20.00 น.	4	14	11	8	2	39		
รวม	18	40	37	24	17	136		
8. ความบ่อยในการพา สัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ								
ปีละ 1 ครั้ง	0	2	9	6	1	18	19.900	.225
ปีละ 2 ครั้ง	6	16	10	7	6	45		
ปีละ 3 ครั้ง	6	11	13	7	5	42		
ปีละ 4 ครั้ง	3	8	4	4	4	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	3	3	1	0	1	8		
รวม	18	40	37	24	17	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำ สัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ								
ต่ำกว่า 500 บาท	3	5	7	7	1	23	15.680	.475
500-1,000 บาท	5	10	13	10	6	44		
1,001-1,500 บาท	3	11	10	3	4	31		
1,501-2,000 บาท	5	9	7	4	4	29		
มากกว่า 2,001 บาท	2	5	0	0	2	9		
รวม	18	40	37	24	17	136		
10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ คลินิกรักษาสัตว์								
บุคคลในครอบครัว	2	6	6	0	3	17	27.406	.124
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	2	7	7	4	5	25		
พนักงานของคลินิก	4	12	10	6	6	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	8	7	8	4	2	29		
ป้ายโฆษณา	2	8	4	6	1	21		
วิทยุ	0	0	2	4	0	6		
โทรทัศน์	-	-	-	-	-	-		
รวม	18	40	37	24	17	136		

จากตารางที่ 4-9 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุมีความสัมพันธ์กันในด้านสถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์ (Sig.=.039) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนอายุไม่มีความสัมพันธ์กับ ชนิดสัตว์เลี้ยง จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยง ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ตารางที่ 4-10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	ระดับการศึกษา					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า ม.ต้น	ม. ต้น	ม. ปลาย	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง								
สุนัข	3	4	10	9	2	28	27.818	.033
แมว	2	12	12	8	5	39		
นก	2	6	8	14	0	30		
ตระกูลหนู	1	3	5	11	5	25		
กระต่าย	0	1	3	4	6	14		
รวม	8	26	38	46	18	136		
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง								
1 ตัว	1	9	12	10	7	39	15.641	.478
2 ตัว	4	6	12	15	8	45		
3 ตัว	2	4	7	8	1	22		
4 ตัว	1	4	2	10	0	17		
มากกว่า 4	0	3	5	3	2	13		
รวม	8	26	38	46	18	136		
3. สถานที่ใช้บริการรักษา สัตว์เลี้ยง								
คลินิกแถวบ้าน	3	9	12	7	2	33	21.995	.143
โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล	0	8	8	13	5	34		
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน	3	3	9	7	4	26		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	ระดับการศึกษา					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า ม.ต้น	ม. ต้น	ม. ปลาย	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี			
ให้สัตวแพทย์รักษาที่บ้าน	1	0	3	10	1	15		
ซื้อยามารักษาเอง	1	6	6	9	6	28		
รวม	8	26	38	46	18	136		
4. เพราะเหตุใดเลือกพา สัตว์เลี้ยงไปรักษา								
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	1	4	11	9	0	25	36.326	.003
ค่ารักษาถูก	4	7	9	14	4	38		
ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการรักษา	1	9	6	7	12	35		
ความรู้ความชำนาญในการ รักษาของสัตวแพทย์	2	6	5	12	2	27		
ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ในการ รักษา	0	0	7	4	0	11		
รวม	8	26	38	46	18	136		
5. การมารับบริการ								
ถูกเงิน	0	6	8	7	3	24	7.655	.958
ฉีดวัคซีน	4	6	9	14	5	38		
เจ็บป่วยทั่วไป	2	10	10	15	5	42		
การผ่าตัด	2	3	9	7	4	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	0	1	2	3	1	7		
รวม	8	26	38	46	18	136		
6. วันที่มาใช้บริการ								
จันทร์-ศุกร์	4	9	18	18	6	55	1.837	.766
เสาร์-อาทิตย์	4	17	20	28	12	81		
รวม	8	26	38	46	18	136		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	ระดับการศึกษา					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า ม.ต้น	ม. ต้น	ม. ปลาย	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี			
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ								
08.00-12.00 น.	0	4	6	10	3	23	16.685	.034
12.01-16.00 น.	3	16	28	19	8	74		
16.01-20.00 น.	5	6	4	17	7	39		
รวม	8	26	38	46	18	136		
8. ความบ่อยในการพา สัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ								
ปีละ 1 ครั้ง	1	2	2	10	3	18	29.512	.021
ปีละ 2 ครั้ง	4	10	9	12	10	45		
ปีละ 3 ครั้ง	1	11	10	15	5	42		
ปีละ 4 ครั้ง	2	3	11	7	0	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	0	0	6	2	0	8		
รวม	8	26	38	46	18	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำ สัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ								
ต่ำกว่า 500 บาท	1	6	7	7	2	23	6.082	.987
500-1,000 บาท	2	8	13	14	7	44		
1,001-1,500 บาท	2	7	9	10	3	31		
1,501-2,000 บาท	2	3	7	13	4	29		
มากกว่า 2,001 บาท	1	2	2	2	2	9		
รวม	8	26	38	46	18	136		
10. การได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์								
บุคคลในครอบครัว	1	1	10	3	2	17	33.817	.027
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	5	5	6	7	2	25		
พนักงานของคลินิก	2	10	8	14	4	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	0	4	8	10	7	29		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	ระดับการศึกษา					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า ม.ต้น	ม. ต้น	ม. ปลาย	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี			
ป่วยโฆษณา	0	3	4	11	3	21		
วิทยุ	0	3	2	1	0	6		
โทรทัศน์	-	-	-	-	-	-		
รวม	8	26	38	46	18	136		

จากตารางที่ 4-10 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กันในด้านเหตุที่เลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา (Sig.=.003) ด้านความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ (Sig.=.021) ด้านการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ (Sig.=.027) ด้านชนิดสัตว์เลี้ยง (Sig.=.033) และด้านช่วงเวลาที่มารับบริการ (Sig.=.034) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับ จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ วันที่มาใช้บริการ ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ

ตารางที่ 4-11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมของ ผู้ให้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อาชีพ					รวม	X ²	Sig.
	นักเรียน/ นิสิต	พนักงาน บริษัท	ราชการ	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง								
สุนัข	3	9	6	4	6	28		
แมว	8	13	6	11	1	39	42.808	.000
นก	2	7	14	7	0	30		
ตระกูลหนู	1	8	9	6	1	25		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อาชีพ					รวม	X ²	Sig.
	นักเรียน/ นิสิต	พนักงาน บริษัท	ราชการ	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน			
กระต่าย	4	1	0	4	5	14		
รวม	18	38	35	32	13	136		
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง								
1 ตัว	8	13	7	7	4	39		
2 ตัว	7	13	11	12	2	45		
3 ตัว	1	8	7	4	2	22	24.473	.080
4 ตัว	2	1	9	3	2	17		
มากกว่า 4	0	3	1	6	3	13		
รวม	18	38	35	32	13	136		
3. สถานที่ใช้บริการ รักษาสัตว์เลี้ยง								
คลินิกแถวบ้าน	4	7	7	11	4	33	19.074	.265
โรงพยาบาลสัตว์ ของรัฐบาล	5	11	6	7	5	34		
โรงพยาบาลสัตว์ เอกชน	4	5	10	5	2	26		
ให้สัตวแพทย์ มารักษาที่บ้าน	4	2	4	3	2	15		
ซื้อยามารักษาเอง	1	13	8	6	0	28		
รวม	18	38	35	32	13	136		
4. เพราะเหตุใดเลือก พาสัตว์เลี้ยงไปรักษา								
ใกล้บ้านเดินทาง สะดวก	6	6	5	6	2	25	20.627	.193
ค่ารักษาถูก	4	15	6	9	4	38		
ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรักษา	4	8	13	6	4	35		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อาชีพ					รวม	X ²	Sig.
	นักเรียน/ นิสิต	พนักงาน บริษัท	ราช การ	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน			
ความรู้ความชำนาญ ในการรักษาของ สัตวแพทย์	3	5	9	10	0	27		
ความสะอาดของ สถานที่วัสดุ และ อุปกรณ์ในการรักษา	1	4	2	1	3	11		
รวม	18	38	35	32	13	136		
5. การมารับบริการ								
ถูกเงิน	3	9	8	4	0	24		
ฉีดวัคซีน	4	9	13	10	2	38	22.863	.117
เจ็บป่วยทั่วไป	3	13	11	10	5	42		
การผ่าตัด	6	6	2	5	6	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	2	1	1	3	0	7		
รวม	18	38	35	32	13	136		
6. วันที่มาใช้บริการ								
จันทร์-ศุกร์	9	19	14	5	8	55	12.711	.013
เสาร์-อาทิตย์	9	19	21	27	5	81		
รวม	18	38	35	32	13	136		
7. ช่วงเวลาที่มารับ บริการ								
08.00-12.00 น.	3	5	6	7	2	23	2.876	.942
12.01-16.00 น.	10	20	18	17	9	74		
16.01-20.00 น.	5	13	11	8	2	39		
รวม	18	38	35	32	13	136		
8. ความบ่อยในการพา สัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ ปีละ 1 ครั้ง								
ปีละ 1 ครั้ง	4	4	3	5	2	18	29.330	.022

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	อาชีพ					รวม	X ²	Sig.
	นักเรียน/ นิสิต	พนักงาน บริษัท	ราชการ	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน			
ปีละ 2 ครั้ง	9	19	7	6	4	45		
ปีละ 3 ครั้ง	2	10	18	11	1	42		
ปีละ 4 ครั้ง	3	4	5	6	5	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	0	1	2	4	1	8		
รวม	18	38	35	32	13	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำ สัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ								
ต่ำกว่า 500 บาท	2	6	2	6	7	23		
500-1,000 บาท	9	12	13	9	1	44	27.911	.032
1,001-1,500 บาท	5	10	9	5	2	31		
1,501-2,000 บาท	2	9	6	10	2	29		
มากกว่า 2,001 บาท	0	1	5	2	1	9		
รวม	18	38	35	32	13	136		
10. การได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับคลินิก รักษาสัตว์								
บุคคลในครอบครัว	0	2	6	6	3	17	27.867	.113
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	4	4	4	10	3	25		
พนักงานของคลินิก	1	13	11	9	4	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	6	10	6	5	2	29		
ป้ายโฆษณา	6	6	6	2	1	21		
วิทยุ	1	3	2	0	0	6		
โทรทัศน์	-	-	-	-	-	-		
รวม	18	38	35	32	13	136		

จากตารางที่ 4-11 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพมีความสัมพันธ์กันในด้านชนิดสัตว์เลี้ยง (Sig.=.000) ด้านวันที่มาใช้บริการ (Sig.=.013) ด้านความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ (Sig.=.022) และด้านค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ (Sig.=.032) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับ ชนิดสัตว์เลี้ยง จำนวนสัตว์เลี้ยงที่เลี้ยง สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ตารางที่ 4-12 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	รายได้					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001 บาท ขึ้นไป			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง								
สุนัข	6	8	7	6	1	28		
แมว	10	6	13	6	4	39		
นก	3	5	11	9	2	30	29.408	.021
ตระกูลหนู	0	4	7	10	4	25		
กระต่าย	0	0	3	7	4	14		
รวม	19	23	41	38	15	136		
2. จำนวนสัตว์เลี้ยงที่เลี้ยง								
1 ตัว	10	5	7	12	5	39		
2 ตัว	4	5	17	13	6	45		
3 ตัว	4	4	6	5	3	22	19.414	.248
4 ตัว	1	6	5	5	0	17		
มากกว่า 4	0	3	6	3	1	13		
รวม	19	23	41	38	15	136		
3. สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง								
คลินิกแถวบ้าน	10	4	6	9	4	33	18.908	.273

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	รายได้					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001 บาท ขึ้นไป			
โรงพยาบาลสัตว์ของ รัฐบาล	3	6	11	9	5	34		
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน ให้สัตวแพทย์รักษากัน ที่บ้าน	3	7	8	5	3	26		
ซื้อยามารักษาเอง	0	3	4	6	2	15		
รวม	3	3	12	9	1	28		
รวม	19	23	41	38	15	136		
4. เพราะเหตุใดเลือกพา สัตว์เลี้ยงไปรักษา								
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	3	1	8	9	4	25	33.151	.007
ค่ารักษาถูก	2	5	9	14	8	38		
ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรักษา	5	5	13	11	1	35		
ความรู้ความชำนาญใน การรักษาของสัตวแพทย์	5	9	10	3	0	27		
ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ในการ รักษา	4	3	1	1	2	11		
รวม	19	23	41	38	15	136		
5. การมารับบริการ								
ถูกเงิน	3	3	6	6	6	24	19.917	.224
นัดวัคซีน	4	6	10	12	6	38		
เจ็บป่วยทั่วไป	4	6	17	12	3	42		
การผ่าตัด	7	5	7	6	0	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	1	3	1	2	0	7		
รวม	19	23	41	38	15	136		

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	รายได้					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001 บาท ขึ้นไป			
6. วันที่มาใช้บริการ								
จันทร์-ศุกร์	7	8	18	13	9	55	3.607	.462
เสาร์-อาทิตย์	12	15	23	25	6	81		
รวม	19	23	41	38	15	136		
7. ช่วงเวลาที่มารับ บริการ								
08.00-12.00 น.	3	2	6	8	4	23	12.555	.128
12.01-16.00 น.	10	12	18	26	8	74		
16.01-20.00 น.	6	9	17	4	3	39		
รวม	19	23	41	38	15	136		
8. ความบ่อยในการพา สัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ								
ปีละ 1 ครั้ง	1	2	5	6	4	18	10.174	.857
ปีละ 2 ครั้ง	7	7	13	14	4	45		
ปีละ 3 ครั้ง	7	9	12	9	5	42		
ปีละ 4 ครั้ง	3	5	8	5	2	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	1	0	3	4	0	8		
รวม	19	23	41	38	15	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำ สัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ								
ต่ำกว่า 500 บาท	6	5	3	7	2	23	19.108	.263
500-1,000 บาท	5	3	13	15	8	44		
1,001-1,500 บาท	4	4	12	9	2	31		
1,501-2,000 บาท	3	8	9	6	3	29		
มากกว่า 2,001 บาท	1	3	4	1	0	9		
รวม	19	23	41	38	15	136		

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	รายได้					รวม	X ²	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001 บาท ขึ้นไป			
10. การได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์								
บุคคลในครอบครัว	3	3	2	7	2	17	15.893	.723
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	5	4	9	2	5	25		
พนักงานของคลินิก	5	9	10	11	3	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	4	4	10	9	2	29		
ป้ายโฆษณา	2	2	7	8	2	21		
วิทยุ	0	1	3	1	1	6		
โทรทัศน์	-	-	-	-	-	-		
รวม	19	23	41	38	15	136		

จากตารางที่ 4-12 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้มีความสัมพันธ์กันในด้านเหตุที่เลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา (Sig.=.007) และชนิดสัตว์เลี้ยง (Sig.=.021) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับ จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ความบอຍในการพาสัตว์เลี้ยงค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ตารางที่ 4-13 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	สถานภาพ			รวม	X ²	Sig.
	โสด	สมรส	หย่า/ หม้าย			
1. ชนิดสัตว์เลี้ยง						
สุนัข	12	15	1	28	4.298	.933
แมว	15	20	4	39		
นก	6	14	10	30		
ตระกูลหนู	13	9	3	25		
กระต่าย	8	6	0	14		
รวม	54	64	18	136		
2. จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง						
1 ตัว	13	20	6	39	1.804	.986
2 ตัว	21	19	5	45		
3 ตัว	8	11	3	22		
4 ตัว	7	8	2	17		
มากกว่า 4	5	6	2	13		
รวม	54	64	18	136		
3. สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง						
คลินิกแถวบ้าน	7	18	8	33	17.843	.022
โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล	11	21	2	34		
โรงพยาบาลสัตว์เอกชน	13	9	4	26		
ให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน	6	6	3	15		
ซื้อยามารักษาเอง	17	10	1	28		
รวม	54	64	18	136		
4. เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษา						
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	9	8	8	25	12.704	.122
ค่ารักษาถูก	15	18	5	38		

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	สถานภาพ			รวม	X ²	Sig.
	โสด	สมรส	หย่า/ หม้าย			
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ รักษา	13	18	4	35		
ความรู้ความชำนาญในการรักษา ของสัตวแพทย์	13	13	1	27		
ความสะอาดของสถานที่วัสดุ และอุปกรณ์ในการรักษา	4	7	0	11		
รวม	54	64	18	136		
5. การมารับบริการ						
ลูกเงิน	8	11	5	24		
ฉีดวัคซีน	17	17	4	38	14.874	.062
เจ็บป่วยทั่วไป	22	13	7	42		
การผ่าตัด	6	17	2	25		
รักษาโรคเรื้อรัง	1	6	0	7		
รวม	54	64	18	136		
6. วันที่มาใช้บริการ						
จันทร์-ศุกร์	7	8	18	55		
เสาร์-อาทิตย์	12	15	23	81	3.607	.462
รวม	54	64	18	136		
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ						
08.00-12.00 น.	2	17	4	23	23.529	.000
12.01-16.00 น.	26	35	13	74		
16.01-20.00 น.	26	12	1	39		
รวม	54	64	18	136		
8. ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยง ไปใช้บริการ						
ปีละ 1 ครั้ง	13	4	1	18	17.219	.028
ปีละ 2 ครั้ง	16	26	3	45		
ปีละ 3 ครั้ง	15	17	10	42		

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	สถานภาพ			รวม	X ²	Sig.
	โสด	สมรส	หย่า/ หม้าย			
ปีละ 4 ครั้ง	7	12	4	23		
มากกว่าปีละ 4 ครั้ง	3	5	0	8		
รวม	54	64	18	136		
9. ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยง						
มาใช้บริการ						
ต่ำกว่า 500 บาท	9	13	1	23	11.965	.153
500-1,000 บาท	17	21	6	44		
1,001-1,500 บาท	18	9	4	31		
1,501-2,000 บาท	8	17	4	29		
มากกว่า 2,001 บาท	2	4	3	9		
รวม	54	64	18	136		
10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ						
คลินิกรักษาสัตว์						
บุคคลในครอบครัว	6	9	2	17	4.298	.933
เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน	9	14	2	25		
พนักงานของคลินิก	19	13	6	38		
แผ่นพับ/ นิตยสาร	10	15	4	29		
ป้ายโฆษณา	8	10	3	21		
วิทยุ	2	3	1	6		
โทรทัศน์	-	-	-	-		
รวม	54	64	18	136		

จากตารางที่ 4-13 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพมีความสัมพันธ์กันในด้านช่วงเวลาที่มารับบริการ (Sig.=.000) ด้านสถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง (Sig.=.022) และด้านความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไป (Sig.=.028) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับ ชนิดสัตว์เลี้ยง จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง เพราะเหตุใดเลือกพาสัตว์เลี้ยง การมารับบริการ วันที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการ และ

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	ชาย n = 59		หญิง n = 77		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	3.89	.598	3.91		
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.81	.831	3.74	.835	.103	.749
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์	3.67	.774	3.78	.734	.998	.320
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	4.23	.423	3.91	.430	.227	.635
รวม	3.90	.415	4.22	.401	.013	.908

จากตารางที่ 4-14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.908) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
		ระหว่างกลุ่ม	.470	4	.118	.301
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ภายในกลุ่ม	51.239	131	.391		
	รวม	51.709	135			

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.660	4	4.165	7.120	.000
	ภายในกลุ่ม	76.630	131	.585		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3.081	4	.770	1.381	.244
	ภายในกลุ่ม	73.069	131	.558		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.252	4	.063	.368	.831
	ภายในกลุ่ม	22.427	131	.171		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.084	4	.521	3.103	.018
	ภายในกลุ่ม	21.991	131	.168		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=.018) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านการให้บริการของพนักงาน (Sig.=.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมและด้านการให้บริการของพนักงาน จึงนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์ LSD. ด้านอายุเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std.error	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	-.5954*	.21708	.007
		31-40 ปี	-.8051*	.21979	.000
		41-50 ปี	-1.0995*	.23848	.000
		51 ปีขึ้นไป	-1.1400*	.25866	.000
	20-30 ปี	41-50 ปี	-.5042*	.19748	.012
		51 ปีขึ้นไป	-.5446*	.22143	.015
2. รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	41-50 ปี	-.3356*	.12775	.010
		51 ปีขึ้นไป	-.3786*	.13857	.007
	20-30 ปี	41-50 ปี	-.2346*	.10579	.028
		51 ปีขึ้นไป	-.2776*	.11862	.021

ตารางที่ 4-16 จากการวิเคราะห์ LSD เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของอายุเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานแตกต่างจากคนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig.=.000) และอายุระหว่าง 20-30 ปี (Sig.=.007) ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานแตกต่างจากคนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (Sig.=.012) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig.=.015)

ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากคนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (Sig.=.010) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig.=.007) และผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากคนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (Sig.=.028) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig.=.021)

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกสัตวแพทย์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.407	4	.352	.916	.457
	ภายในกลุ่ม	50.302	131	.384		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.845	4	1.461	2.189	.074
	ภายในกลุ่ม	87.445	131	.668		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3.808	4	.952	1.724	.148
	ภายในกลุ่ม	72.342	131	.552		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.531	4	.383	2.372	.056
	ภายในกลุ่ม	21.147	131	.161		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.055	4	.264	1.501	.206
	ภายในกลุ่ม	23.020	131	.176		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.206) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.650	4	.412	1.079	.369
	ภายในกลุ่ม	50.059	131	.382		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.165	4	1.041	1.530	.197
	ภายในกลุ่ม	89.126	131	.680		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3.567	4	.892	1.610	.176
	ภายในกลุ่ม	72.583	131	.554		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.479	4	.120	.707	.589
	ภายในกลุ่ม	22.200	131	.169		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.336	4	.334	1.925	.110
	ภายในกลุ่ม	22.738	131	.174		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.110) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์
ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกสัตวแพทย์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.008	4	.252	.651	.627
	ภายในกลุ่ม	50.701	131	.387		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.286	4	.322	.458	.767
	ภายในกลุ่ม	92.004	131	.702		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.397	4	.349	.612	.655
	ภายในกลุ่ม	74.753	131	.571		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.390	4	.098	.574	.682
	ภายในกลุ่ม	22.289	131	.170		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.430	4	.107	.595	.667
	ภายในกลุ่ม	23.645	131	.180		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.667) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวแพทย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของสัตว แพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.236	2	.618	1.628	.200
	ภายในกลุ่ม	50.474	133	.380		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.502	2	.251	.360	.699
	ภายในกลุ่ม	92.788	133	.698		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.897	2	.449	.793	.455
	ภายในกลุ่ม	75.253	133	.566		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.826	2	.913	5.822	.004
	ภายในกลุ่ม	20.853	133	.157		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.027	2	.014	.076	.927
	ภายในกลุ่ม	24.047	133	.181		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-20 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.927) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ (Sig.=.004) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นสถานภาพจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่จึงนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 4-16

ตารางที่ 4-21 การวิเคราะห์ LSD. ด้านสถานภาพเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Std.error	Sig.
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โสด	หย่าร้าง/ หม้าย	-.3677*	.10777	.001
ความสะอาด อาคารและ สถานที่	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	-.2746*	.10564	.010

ตารางที่ 4-21 จากวิเคราะห์ LSD เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของสถานภาพเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่แตกต่างจากคนที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย (Sig.=.001) ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่แตกต่างจากคนที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย (Sig.=.010) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามชนิดสัตว์เลี้ยง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.638	4	.159	.409	.802
	ภายในกลุ่ม	51.071	131	.390		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.995	4	.499	.716	.583
	ภายในกลุ่ม	91.295	131	.697		
	รวม	93.290	135			

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3.557	4	.889	1.605	.177
	ภายในกลุ่ม	72.593	131	.554		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.552	4	.138	.817	.517
	ภายในกลุ่ม	22.127	131	.169		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.926	4	.231	1.310	.270
	ภายในกลุ่ม	23.149	131	.177		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-22 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสัตว์เลี้ยงชนิดต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.270) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสัตว์เลี้ยงชนิดต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามจำนวนสัตว์เลี้ยง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.074	4	.268	.694	.597
	ภายในกลุ่ม	50.636	131	.387		
	รวม	51.709	135			

ตารางที่ 4-23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.480	4	.620	.895	.469
	ภายในกลุ่ม	90.810	131	.693		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4.208	4	1.052	1.916	.112
	ภายในกลุ่ม	71.942	131	.549		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.005	4	.251	1.519	.200
	ภายในกลุ่ม	21.674	131	.165		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.373	4	.093	.516	.724
	ภายในกลุ่ม	23.701	131	.181		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-23 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.724) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.505	4	.376	.982	.420
	ภายในกลุ่ม	50.204	131	.383		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.914	4	.728	1.056	.381
	ภายในกลุ่ม	90.377	131	.690		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.947	4	.237	.413	.799
	ภายในกลุ่ม	75.203	131	.574		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.262	4	.316	1.930	.109
	ภายในกลุ่ม	21.417	131	.163		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.753	4	.188	1.057	.380
	ภายในกลุ่ม	23.322	131	.178		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-24 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.380) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสาเหตุของการเลือกสถานที่สัตว์เลี้ยงไปรักษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.462	4	.115	.295	.881
	ภายในกลุ่ม	51.247	131	.391		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.935	4	1.234	1.829	.127
	ภายในกลุ่ม	88.355	131	.674		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3.887	4	.972	1.762	.140
	ภายในกลุ่ม	72.263	131	.552		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.542	4	.136	.802	.526
	ภายในกลุ่ม	22.136	131	.169		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.097	4	.274	1.564	.188
	ภายในกลุ่ม	22.977	131	.175		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-25 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของการเลือกสถานที่สัตว์เลี้ยงไปรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.188) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของการเลือกสถานที่สัตว์เลี้ยงไปรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.810	4	.202	.521	.720
	ภายในกลุ่ม	50.899	131	.389		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.682	4	.420	.601	.662
	ภายในกลุ่ม	91.608	131	.699		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.189	4	.297	.519	.722
	ภายในกลุ่ม	74.961	131	.572		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.379	4	.595	3.838	.006
	ภายในกลุ่ม	20.300	131	.155		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.490	4	.123	.681	.606
	ภายในกลุ่ม	23.584	131	.180		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-26 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.606) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ (Sig.=.006) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ซึ่งนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตารางที่ 4-27

ตารางที่ 4-27 การวิเคราะห์ LSD. ด้านสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์	(I) สาเหตุ	(J) สาเหตุ	Mean Difference (I-J)	Std.error	Sig.
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ฉีดวัคซีน	เจ็บป่วยทั่วไป	-.3101*	.08813	.001
		การผ่าตัด	-.3128*	.10137	.002

ตารางที่ 4-27 จากวิเคราะห์ LSD เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเพราะฉีดวัคซีน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่แตกต่างจากคนที่มาสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเพราะเจ็บป่วยทั่วไป (Sig.=.001) และมีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการเพราะการผ่าตัด (Sig.=.002) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาสัตว์	จันทร์ -ศุกร์		เสาร์-อาทิตย์		t	Sig.
	n = 55		n = 81			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	3.89	.663	3.91	.591	.944	.333
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.84	.766	3.72	.873	1.159	.284
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วย สัตวแพทย์	3.80	.746	3.69	.755	.074	.786
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	3.93	.443	4.23	.415	.130	.719
รวม	4.20	.403	3.89	.408	.139	.710

จากตารางที่ 4-28 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ที่มารับบริการวันจันทร์-ศุกร์ และใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.719) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ที่มารับบริการวันจันทร์-ศุกร์ และใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกสัตวศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.710	2	.355	.926	.399
	ภายในกลุ่ม	50.999	133	.383		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.111	2	.056	.079	.924
	ภายในกลุ่ม	93.179	133	.701		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	2.212	2	1.106	1.989	.141
	ภายในกลุ่ม	73.938	133	.556		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.796	2	.398	2.419	.093
	ภายในกลุ่ม	21.883	133	.165		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.114	2	.057	.317	.729
	ภายในกลุ่ม	23.961	133	.180		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-29 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.729) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความบ่อยพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.415	4	.104	.265	.900
	ภายในกลุ่ม	51.294	131	.392		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.203	4	1.551	2.333	.059
	ภายในกลุ่ม	87.087	131	.665		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.107	4	.027	.046	.996
	ภายในกลุ่ม	76.043	131	.580		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.671	4	.168	.998	.411
	ภายในกลุ่ม	22.008	131	.168		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.142	4	.035	.194	.941
	ภายในกลุ่ม	23.933	131	.183		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-30 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีความบ่อยพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.941) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีความบ่อยพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	.976	4	.244	.630	.642
	ภายในกลุ่ม	50.733	131	.387		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.687	4	1.172	1.733	.147
	ภายในกลุ่ม	88.603	131	.676		
	รวม	93.290	135			
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.496	4	.374	.656	.624
	ภายในกลุ่ม	74.654	131	.570		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.046	4	.762	5.082	.001
	ภายในกลุ่ม	19.633	131	.150		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.586	4	.146	.817	.517
	ภายในกลุ่ม	23.489	131	.179		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-31 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.517) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างกัน
มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร
และสถานที่ (Sig.=.001) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจึงเป็น
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร

และสถานที่จึงนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 4-32

ตารางที่ 4-32 การวิเคราะห์ LSD. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการคลินิก สัตวศาสตร์	(I) ค่าใช้จ่าย	(J) ค่าใช้จ่าย	Mean		
			Difference (I-J)	Std.error	Sig.
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและ สถานที่	500-1,000 บาท	1,001-1,500 บาท	-.3270 *	.09078	.000
		1,501-2,000 บาท	-.3616 *	.09260	.000

ตารางที่ 4-32 จากวิเคราะห์ LSD เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้มาใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอยู่ที่ 500-1,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่แตกต่างจากคนที่มาใช้บริการอยู่ที่ 1,001-1,500 บาท (Sig.=.000) และ 1,501-2,000 บาท (Sig.=.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกสัตวศาสตร์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกสัตวศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกสัตวศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของ สัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.407	5	.281	.727	.604
	ภายในกลุ่ม	50.302	130	.387		
	รวม	51.709	135			
2. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.991	5	1.398	2.106	.069
	ภายในกลุ่ม	86.299	130	.664		
	รวม	93.290	135			

ตารางที่ 4-33 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกรักษาสัตว์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านการให้บริการของ ผู้ช่วยสัตวแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.608	5	.322	.561	.730
	ภายในกลุ่ม	74.542	130	.573		
	รวม	76.150	135			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.326	5	.065	.379	.862
	ภายในกลุ่ม	22.353	130	.172		
	รวม	22.679	135			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.400	5	.280	1.605	.163
	ภายในกลุ่ม	22.675	130	.174		
	รวม	24.075	135			

จากตารางที่ 4-33 แสดงว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=.163) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นจำนวน 5 คน

ตารางที่ 4-34 ข้อทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ชื่อ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1	A	32	สมรส	ปริญญาตรี	วิศวกร	60,000 บาท
2	B	27	โสด	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว	30,000 บาท
3	C	32	โสด	ปริญญาตรี	ค้าขาย	10,000 บาท
4	D	25	โสด	ปริญญาตรี	ค้าขาย	20,000 บาท
5	E	45	สมรส	ปริญญาตรี	แม่บ้าน	15,000 บาท

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

1. คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติเป็นอย่างไร

คนที่ 1 ต้องมีความสะอาด การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน มีการจัดเรียงคิวการรักษา เน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

คนที่ 2 อยากให้เป็นเหมือนโรงพยาบาลรักษาคณ มีการจัดลำดับการรักษาเป็นขั้นเป็นตอน

คนที่ 3 เน้นเรื่องความสะอาด รักษาดี รักษาหาย บริการที่รวดเร็ว และรักสัตว์

คนที่ 4 รักษาสัตว์ได้ทุกชนิดมีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว

คนที่ 5 มีการจัดแบ่งสถานที่เป็นสัดส่วน เช่น ห้องสัตว์ป่วยฉุกเฉิน และห้องสัตว์รักษาปกติ

2. ข้อดีของคลินิกที่ผู้ใช้บริการประทับใจที่ควรรักษาไว้

คนที่ 1 บริการได้รวดเร็ว ค่ารักษาไม่แพงจนเกินไป รักษาสัตว์ให้หายจากโรคได้

คนที่ 2 รักษาสัตว์ให้หายจากโรคได้มีการบริการที่รวดเร็ว

คนที่ 3 รักษาดี ราคาไม่แพง ต้องรักษารักษาสัตว์ให้หายจากโรค และให้บริการที่รวดเร็ว

คนที่ 4 เป็นคลินิกที่สามารถรักษาสัตว์ให้หายจากโรคได้

คนที่ 5 หมอมีความชำนาญ และให้บริการรวดเร็ว มีการจัดเรียงคิวการรักษา

3. จุดบกพร่องที่อยากให้คลินิกปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

คนที่ 1 ปรับปรุงในเรื่อง สถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการ ในกรณีวันที่มีคนมาใช้บริการมาก

คนที่ 2 ปรับปรุงเรื่องที่นั่งรอรับบริการ ให้เพียงพอต่อคนที่มาใช้บริการ

คนที่ 3 ควรมีปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการ

คนที่ 4 ควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการรักษาสัตว์ เพื่อให้สัตว์หายจากโรคต่าง ๆ ได้

คนที่ 5 ที่จอดรถไม่เพียงพอ และที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง” ข้อมูล โดยการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) คือ ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการจัดทำแบบสอบถามแบบปิด (Close question) โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว และแบบเปิด (Open question) โดยผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น โดยทำการเก็บข้อมูล จำนวน 136 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อให้ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 136 ชุด และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ในเรื่องกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้ Pearson Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเชิงกลุ่ม 2 ตัว และการพิสูจน์ความแตกต่างแบบ One-way ANOVA

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการคลินิก รักษาตัวในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกกษัตริย์
ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีอายุ
ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน
46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0
มีรายได้อยู่ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน
64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกกษัตริย์
ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกกษัตริย์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เลี้ยง
แมว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 จำนวนสัตว์ที่เลี้ยงส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์ จำนวน 2 ตัว จำนวน
45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 สถานที่ใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาล
สัตว์ของรัฐบาล จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เหตุผลในการเลือกสถานที่พาสัตว์เลี้ยงไปรักษา
ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาถูก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 การมารับบริการของ
ผู้ให้บริการคลินิกกษัตริย์ส่วนใหญ่มารับบริการเพราะเจ็บป่วยทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็น
ร้อยละ 30.9 จำนวน 11 คน วันที่มาใช้บริการของผู้ใช้บริการคลินิกกษัตริย์ส่วนใหญ่มารับบริการ
วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ
ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ความบ่อยในการพาสัตว์เลี้ยงไปใช้
บริการส่วนใหญ่พาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการประมาณปีละ 2 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1
ค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 500-1,000 บาท
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกกษัตริย์ของผู้ใช้บริการ
ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกกษัตริย์จากพนักงานของคลินิก จำนวน 38 คน คิดเป็น
ร้อยละ 27.9 รองลงมา ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกกษัตริย์จากแผ่นพับ/ นิตยสาร จำนวน 29 คน
คิดเป็นร้อยละ 21.3 เพื่อนบ้าน/ เพื่อนร่วมงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 จากป้ายโฆษณา
จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 จากในครอบครัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ
จากวิทยุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกกษัตริย์
ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์โดยรวมอยู่ระดับมากทุกข้อ ได้แก่ บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ รองลงมา มีความชำนาญในการตรวจรักษา การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสัตว์ป่วยและตอบข้อซักถามได้ ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ รองลงมา การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเบื้องต้น และการแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยงที่ป่วยตามลำดับ

ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์โดยรวมอยู่ระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา รองลงมา บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์รักษาสัตว์เบื้องต้น และสามารถปฐมพยาบาลสัตว์เบื้องต้นได้ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่โดยรวมอยู่ระดับมาก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับขั้นตอนการจัดเรียงลำดับคิวในการเข้ารับการตรวจ รองลงมา ที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ ห้องตรวจรักษาแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม สถานที่สะอาด บรรยากาศดี และอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่สะอาด บรรยากาศดี มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย และเดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก
รักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองแตกต่างกัน พบว่า

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก
รักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิก
รักษาสัตว์แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิก
รักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิก
รักษาสัตว์ไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิก
รักษาสัตว์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองแตกต่างกัน พบว่า

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสัตว์เลี้ยงชนิดต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสถานที่ให้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงต่างกัน มีความพึงพอใจ
ของผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของการเลือกสถานที่สัตว์เลี้ยงไปรักษาต่างกัน
มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจ
ของผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการ
คลินิกรักษาสัตว์ที่มีสาเหตุของสัตว์เลี้ยงมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิก
รักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่

ผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มารับบริการวันจันทร์-ศุกร์ และให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์
มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีความบอ่ยพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่

ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ที่มีการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติในความคิดของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ควรต้องมีความสะอาด การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนมีการจัดแบ่งสถานที่เป็นสัดส่วน เช่น ห้องสัตว์ป่วยฉุกเฉิน และห้องสัตว์รักษาปกติ มีการจัดเรียงคิวการรักษา และรักษาสัตว์ได้ทุกชนิด มีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว เน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ส่วนจุดที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือประทับใจที่ควรรักษาไว้คือ หมอมีความชำนาญรักษาสัตว์ให้หายจากโรคได้ และให้บริการรวดเร็ว มีการจัดเรียงคิวการรักษา ค่ารักษาไม่แพงจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด และด้านการให้บริการของสัตวแพทย์ที่เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในลำดับที่สอง

จุดที่คลินิกควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือ ควรปรับปรุงในเรื่อง สถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการ ในกรณีวันที่มีคนมาใช้บริการมาก ควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการรักษาสัตว์ เพื่อให้สัตว์หายจากโรคต่าง ๆ ได้

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ รักชุม (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ และโรงพยาบาลสัตว์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีความพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ ช่วงเวลาธรรมดาที่มาใช้บริการ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา และจำนวนปี ที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ส่วนผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน มีความพึงพอใจระดับมากในด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ เพศของผู้ใช้บริการ เดือนที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาสัตว์ วันที่นำสัตว์เลี้ยงมารักษา และจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 2: ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า อายุ และสถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยองแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมล อุปพันธ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านอรรถประโยชน์ของพนักงาน ด้านการรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทั้งหมดทุกด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจำแนกตาม อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในส่วนของการจำแนกตาม อาชีพ รายได้ จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุขโข วิทยศักดิ์พันธุ์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ในเขตบางกอกน้อย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ในเขตบางกอกน้อยจากการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ในเขตบางกอกน้อย จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ โดยมีชนิดของสัตว์เลี้ยงจำนวนของสัตว์เลี้ยงสถานที่พาสัตว์เลี้ยงไปรักษา และและเสียค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการต่อการรักษา 1 ครั้งแตกต่างกันผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์จำแนกตามเพศ โดยแสดงเป็นภาพรวมพบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย อรพินทร์ไชยพะยอม (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านค่าใช้จ่ายและการให้เกียรติ ด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยคือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประสานงานและด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านความสะดวกและด้านการเข้าถึงการบริการ และยังพบว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวิทย์ นันตา (2554) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ และยังพบว่ากรณีแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญในการรักษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ผลจากการสัมภาษณ์จุดที่คลินิกควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการ ในกรณีวันที่มีคนมาใช้บริการมาก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้นควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการรักษาสัตว์ เพื่อให้สัตว์หายจากโรคต่าง ๆ ได้
2. ทางคลินิกควรพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการรักษาสัตว์ เพื่อให้สัตว์หายจากโรคต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
3. ทางคลินิกควรจัดให้มีการบริการที่ครบวงจร หรือ One-stop service เพื่อความสะดวกในการเลือกใช้บริการของผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยใน เขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จำเพาะ เจาะจง ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป ควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยจำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ให้มีการกระจายไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม หรือศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างออกไป

บรรณานุกรม

- คณิตศักดิ์ อรวิระกุล. (ม.ป.ป.). *ประวัติการจัดการศึกษาด้านสัตวแพทยศาสตร์และคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. เข้าถึงได้จาก http://www.vet.chula.ac.th/2014/?page_id=2
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *คู่มือซอฟต์แวร์การวางแผนทรัพยากรองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบุรุษ. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปณิศา มีจินดา. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปณิศา สัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภณิดา ถิลาพัฒนสุข. (2557). *กลยุทธ์การตลาดคลินิกกรักษาสัตว์*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. *การตลาดธุรกิจบริการ*. (2547). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). *ผู้ประกอบการรายใหญ่ในธุรกิจสัตว์เลี้ยง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.greenshopcafe.com/mobi/greennewss.php?id=1198>
- สมาคมอุตสาหกรรมผลิตสัตว์เลี้ยงไทย. (2557). *สัตว์เลี้ยงยอดฮิตของคนไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipetproduct.org/index.php/th/>
- สุขโข วิทย์ศักดิ์พันธุ์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ในเขต บางกอกน้อย*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภากรณ์ พลนิกร. (2548). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โฮลิสติก พับลิชชิง.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

ภาคผนวก



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บข้อมูลที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ในการทำธุรกิจคลินิกรักษาสัตว์ โดยข้อมูลที่ท่านได้กรูณากรอกลงในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ ไม่นำมาเปิดเผยให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลคือใคร และจะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่านหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น () 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () 4. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
 () 5. พ่อบ้าน/ แม่บ้าน

5. รายได้

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-15,000 บาท
 () 3. 15,001-20,000 บาท () 4. 20,001-25,000 บาท
 () 5. 25,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง/ หม้าย

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง
จังหวัดระยอง**

7. ท่านเลี้ยงสัตว์ชนิดใด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. สุนัข () 2. แมว () 3. นก
 () 4. ตระกูลหนู () 5. กระจ่าง () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

8. ท่านมีสัตว์เลี้ยงจำนวนกี่ตัว (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. 1 ตัว () 2. 2 ตัว () 3. 3 ตัว
 () 4. 4 ตัว () 5. มากกว่า 4 ตัว

9. การใช้บริการรักษาสัตว์เลี้ยงของท่านจากที่ไหนเป็นประจำ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. คลินิกแถวบ้าน () 2. โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล
 () 3. โรงพยาบาลสัตว์เอกชน () 4. ให้สัตวแพทย์มารักษาที่บ้าน
 () 5. ซื้อมารักษาเอง

10. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกพาสัตว์เลี้ยงไปรักษาสถานที่ดังกล่าว (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- () 1. ใกล้บ้านเดินทางสะดวก
 () 2. ค่ารักษาถูก
 () 3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรักษา
 () 4. ความรู้ ความชำนาญในการรักษาของสัตวแพทย์
 () 5. ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ในการรักษา

11. ท่านนำสัตว์เลี้ยงมารับบริการแบบ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. ชุกเงิน () 2. นีดัวคชิน
- () 3. เจ็บป่วยทั่วไป () 4. การผ่าตัด
- () 5. รักษาโรคเรื้อรัง
12. วันที่มาใช้บริการมากที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. จันทร์-ศุกร์ () 2. เสาร์-อาทิตย์
13. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. 08.00-12.00 น. () 2. 12.01-16.00 น.
- () 3. 16.01-20.00 น.
14. ท่านพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการบ่อยแค่ไหน (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. ปีละ 1 ครั้ง () 2. ปีละ 2 ครั้ง
- () 3. ปีละ 3 ครั้ง () 4. ปีละ 4 ครั้ง
- () 5. มากกว่าปีละ 4 ครั้ง
15. ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการเป็นเงินเท่าไรต่อการรักษา 1 ครั้ง (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- () 1. ต่ำกว่า 500 บาท () 2. 500-1,000 บาท
- () 3. 1,001-1,500 บาท () 4. 1,501-2,000 บาท
- () 5. มากกว่า 2,001 บาท
16. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิกรักษาสัตว์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. บุคคลในครอบครัว () 2. เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน
- () 3. พนักงานของคลินิก () 4. แผ่นพับ/ นิตยสาร
- () 5. ป้ายโฆษณา () 6. วิทยุ
- () 7. โทรทัศน์ () 8. อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
1. ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์					
17. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
18. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ					
19. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา					
20. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
21. มีความชำนาญในการตรวจรักษา					
22. การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยง ที่ป่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล สัตว์ป่วยและตอบข้อซักถามได้					
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน					
23. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
24. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ					
25. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา					
26. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
27. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา เบื้องต้น					
28. การแสดงความห่วงใยในสัตว์เลี้ยง ที่ป่วย					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์					
29. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
30. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ					
31. ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา					
32. บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
33. มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ รักษาสัตว์เบื้องต้น					
34. สามารถปฐมพยาบาลสัตว์เบื้องต้น ได้					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่					
35. เส้นทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ					
36. ที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ					
37. สถานที่สะอาด บรรยากาศดี					
38. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทาง การแพทย์ทันสมัย					
39. ห้องตรวจรักษาแบ่งเป็นสัดส่วน เหมาะสม					
40. การให้บริการตามลำดับขั้นตอน การจัดเรียงลำดับคิวในการเข้ารับ การตรวจ					
41. ระยะเวลาในการให้บริการ					



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. สถานภาพ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

1. คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติเป็นอย่างไร
2. ข้อดีของคลินิกที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ ประทับใจที่ควรรักษาไว้
3. จุดบกพร่องที่ไม่พึงพอใจที่อยากให้คลินิกปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

สรุปผลการทดสอบ IOC

ค่าคะแนน 1 หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม

0.5 หมายถึง ควรแก้ไขในบางส่วน

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.05 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

การคำนวณ IOC ของแบบสอบถาม ตอนที่ 1

ลำดับ	ข้อคำถาม	ดร. ภักธี	ดร. สุชนี	ดร. ศรัณยา	ผลรวม	แปลผล
1	เพศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	อาชีพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	รายได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	สถานภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

การคำนวณ IOC ของแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ลำดับ	ข้อความถาม	ดร. ภทรี	ดร. สุชนี	ดร. ศรัณยา	ผลรวม	แปลผล
7	ท่านเลี้ยงสัตว์ชนิดใด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	ท่านมีสัตว์เลี้ยงจำนวนกี่ตัว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านเลือกใช้บริการรักษา สัตว์เลี้ยงจากที่ไหนเป็นประจำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกพา สัตว์เลี้ยงไปรักษาสถานที่ ดังกล่าว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	ท่านนำสัตว์มารับบริการในข้อ ใด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	ท่านนิยมนำสัตว์เลี้ยงมาใช้ บริการในวันใด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	ช่วงเวลาที่มารับบริการบ่อยที่สุด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านพาสัตว์เลี้ยงไปใช้บริการ บ่อยแค่ไหน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการนำ สัตว์เลี้ยงมาใช้บริการเป็นเงิน เท่าไรต่อการรักษา 1 ครั้ง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคลินิก รักษาสัตว์จากทางใด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

การคำนวณ IOC ของแบบสอบถาม ตอนที่ 3

ลำดับ	ข้อความถาม	ดร. ภักธี	ดร. สุชนี	ดร. ศรัณยา	ผลรวม	แปลผล
1. ด้านการให้บริการของสัตวแพทย์						
1	การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	มีความชำนาญในการตรวจรักษา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล สัตว์ป่วยและตอบข้อซักถามได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน						
1	การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	มีความชำนาญในการตรวจรักษา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา เบื้องต้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	การแสดงความห่วงใย ในสัตว์เลี้ยงที่ป่วย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

3. ด้านการให้บริการของผู้ช่วยสัตวแพทย์						
1	การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วกระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ รักษาสัตว์เบื้องต้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	สามารถปฐมพยาบาลสัตว์ เบื้องต้นได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่						
1	เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ เพียงพอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	มีที่นั่งรอสำหรับเจ้าของสัตว์ เลี้ยงที่มาใช้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	สถานที่สะอาด บรรยากาศดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	ห้องตรวจรักษาแบ่งเป็นสัดส่วน มีความเหมาะสม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	การให้บริการตามลำดับขั้นตอน การจัดเรียงลำดับคิวในการเข้า รับการตรวจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	ระยะเวลาในการให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

การคำนวณ IOC ของแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 1

ลำดับ	ข้อความ	ดร. ภักธี	ดร. สุชนี	ดร. ศรัณยา	ผลรวม	แปลผล
1	ชื่อ-นามสกุล	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	เพศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	อาชีพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	รายได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	สถานภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

การคำนวณ IOC ของแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 2

ลำดับ	ข้อความ	ดร. ภักธี	ดร. สุชนี	ดร. ศรัณยา	ผลรวม	แปลผล
1	คลินิกรักษาสัตว์ในอุดมคติ เป็นอย่างไร	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ข้อดีของคลินิกที่ผู้ใช้บริการ ประทับใจที่ควรรักษาไว้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	จุดบกพร่องที่อยากให้คลินิก ปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง