

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงเอกชนของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาว สุนทรี วงศ์จิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544

จำนวนหน้า : 75 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงเอกชนของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำแนวความคิด และผลที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำการตลาดของสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงเอกชน และตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคได้สูงสุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ขนาดตัวอย่างที่ใช้จำนวน 250 ชุด โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา อัตราร้อยละ ค่าความถี่ สถิติเชิงอนุมาน ตัวเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท สัตว์เลี้ยงที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมนำมาใช้บริการคือสุนัข วัตถุประสงค์เพื่อนำสัตว์เลี้ยงมาฉีดวัคซีน จำนวนครั้งในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการต่อเดือนจะไม่แน่นอน ส่วนใหญ่จะมีสถานพยาบาลรักษาประจำ นิยมนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการในช่วงเวลาเย็นถึงค่ำ โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อหนึ่งครั้งในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการคือ 201 – 400 บาท และตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงด้วยตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสถานพยาบาลรักษาสัตว์เลี้ยงเอกชน ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านราคา ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดย

ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ สัตวแพทย์ที่ให้การรักษามีความสามารถวินิจฉัยโรคและรักษาได้ถูกต้องแม่นยำ และ ยาที่ใช้ได้มาตรฐาน

ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ สัตวแพทย์และพนักงานมีธยาสัยไม่ตรีดี สัตวแพทย์จบการศึกษาจากสถาบันที่มีชื่อเสียง, เครื่องมืออุปกรณ์มีคุณภาพและทันสมัย ความรวดเร็วในการบริการ สามารถนัดล่วงหน้าหรือจองคิวได้ทางโทรศัพท์ ความสะอาดของสถานพยาบาลและอยู่ใกล้บ้าน ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการรักษา การตกแต่งภายในปลอดโปร่งและสวยงาม การรับรองผลการรักษา

ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ระบบกำจัดกลิ่นสัตว์เลี้ยงภายในสถานพยาบาล ให้ส่วนลดแก่สมาชิก

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากร สัตวแพทย์ และพนักงานควรมีกลยุทธมุ่งใจให้ลูกค้าเกิดการยอมรับ และเชื่อถือบริการของสถานพยาบาล ด้วยเทคนิคการพูดที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรเลือกใช้ยาหรือเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน โดยต้องมีการแสดงวันเดือนที่ผลิตและหมดอายุ ผ่านการรับรองจากสถาบันที่ทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของยา ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ช่วงเย็นถึงค่ำที่มีลูกค้ามาก ควรเพิ่มจำนวนสัตวแพทย์และพนักงาน และสามารถนัดล่วงหน้าหรือจองคิวทางโทรศัพท์ได้ ปัจจัยด้านสถานที่ ควรมุ่งเน้นที่ความสะอาด สถานพยาบาลควรหาง่าย มีป้ายชัดเจน ปัจจัยด้านราคา ตั้งราคาไม่แตกต่างจากคู่แข่งมากนัก ปัจจัยด้านกายภาพ การตกแต่งภายในของบุคลากรต้องสะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งพักให้เพียงพอ การตกแต่งสวยงาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โฆษณาผ่านสื่อวิทยุ นิตยสาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้วยการจัดกิจกรรมการประกวดสัตว์เลี้ยง