

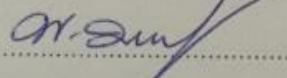
บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : การตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร

โดย : นางสาวฉนิดา บัวขาว

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : 
(ดร. พิเชษฐ์ มุตติกะ ไปดก)
18 / 12 / 2560

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวน 400 ชุด เก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท สายพันธุ์สุนัขที่เลี้ยงเป็นพันธุ์ผสมทั่วไป เลี้ยงสุนัขไว้เพื่อเฝ้าบ้าน ส่วนใหญ่เลือกพาสุนัขไปรักษาที่ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร ในช่วงเสาร์ - อาทิตย์ 08.00 - 17.00 น. มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการรักษา โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร 301 - 600 บาท รู้จักหรือทราบข่าวสารของ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด

การตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ สัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร ต้องมีนิสัยรักสัตว์ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ให้บริการ คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการรักษา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ได้รับการอธิบายและคำแนะนำจากสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านราคา คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมต่อการรักษาในแต่ละครั้ง ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุนัขแจกให้กับลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ ทองหล่อ พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง

Abstract

Research Title : Decision to Use the Service in Thonglor International Pet
Hospital Rama 9 Bangkok

Researcher : Miss Kanida Buakhao

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor : 

(Dr. Pichet Musikapodok)

18, Mar, 2017

This research aims to study factors that affected dog owner's decision to use the service in thonglor international pet hospital Rama 9 Bangkok. The tool for collecting data was a questionnaire distributed to 400 samples randomly selected. The data was then analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage and mean.

It was found from the study that most questionnaire respondents were female, 21 – 30 years old, with Bachelor's degree. They were private companies' employees with salary of 10,001 – 20,000 bath/month. Their dogs were mostly mixed breed. The purpose of keeping a dog was to look after the house. Most took their dogs to Thonglor International Pet Hospital Rama 9 Bangkok on Saturday and Sunday, from 8:00 – 17:00 hours. The average expense for a visit was 301 – 600 baht. They learned about the Thonglor International Pet Hospital Rama 9 Bangkok from their acquaintances the most.

The factors and sub-factors that were ranked at the high level were as follows. For personnel, it was that the veterinarians and animal care personnel were animal friendly. For service process, it was effective treatment. For place, it was convenient location. For physical

appearance, it was cleanliness and orderliness of the place. For product, it was good consultation from veterinarians or personnel. And finally for price, it was reasonable price. On the other hand, marketing promotion was ranked at the medium level with the highest ranked sub – factor being free information about animals.