

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันพฤติกรรมกรรมกรเลี้ยงสัตว์ในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปมากจากในอดีต ซึ่งเป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อไว้ใช้งาน กลายมาเป็นการเลี้ยงเพื่อเป็นงานอดิเรก เพื่อความเพลิดเพลิน เป็นเพื่อนเวลาเหงา หรือกระทั่งเพื่อเฝ้าบ้าน ยิ่งไปกว่านั้น บรรดาผู้เลี้ยงสัตว์ในปัจจุบันต่างก็ได้ปรับเปลี่ยนสถานะของ “สัตว์เลี้ยง” ให้กลายเป็น “สิ่งมีค่า” ทางความรู้สึก และเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในครอบครัว ที่ต้องเอาใจใส่ไม่ต่างไปจากสมาชิกคนอื่นๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิดธุรกิจทั้งด้านสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย อาทิ ธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์สัตว์ ธุรกิจอาหารสัตว์ โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นเมืองใหญ่ที่สำคัญที่สุดของภาคเหนือ มีการพัฒนาจนเจริญรุดหน้าอย่างมาก โดยเฉพาะในเขตตัวเมืองมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และยังเป็นแหล่งธุรกิจที่สำคัญ อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นหนึ่งในจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย โดยมีสถิติของจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 5,590,326 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 39,785 ล้านบาท ซึ่งเป็นอันดับที่ 4 ของประเทศรองจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี โดยในจำนวนนักท่องเที่ยวเหล่านี้จำนวนหนึ่งมักจะชอบหิ้วสัตว์เลี้ยงของเขาติดตัวมาด้วยเสมอ แต่ไม่สามารถเข้าพักในโรงแรมด้วยกันกับเจ้าของได้ เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้าพักได้ จึงเกิดปัญหาที่จะต้องหาที่รับฝากเลี้ยงสุนัขไว้ชั่วคราว และในทางกลับกัน เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่เอง บางส่วนก็มีปัญหาที่ต้องการสถานที่รับฝากเลี้ยงสุนัขเช่นเดียวกัน เมื่อไม่มีผู้อาศัยอยู่ในบ้านเพื่อดูแลสุนัข หรือเมื่อจำเป็นต้องเดินทางไปทำธุระหรือท่องเที่ยวเป็นเวลานานหลายวัน

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีสถานพยาบาลสัตว์เปิดบริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีสถานพยาบาลสัตว์มากที่สุดในเขตภาคเหนือตอนบน โดยในปี พ.ศ. 2554 มีสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 99 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.31 ของจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ทั้งหมดในเขตภาคเหนือตอนบน 179 แห่ง (กรมปศุสัตว์, 2554) เฉพาะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้น 1 ตั้งอยู่มากถึง 46 แห่ง (กรมปศุสัตว์, 2554) แสดงให้เห็นถึงความนิยมเลี้ยงสัตว์ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะสุนัขเป็นสัตว์เลี้ยงที่ได้รับความนิยมมากกว่าสัตว์เลี้ยงประเภทอื่น และถึงแม้ว่าจะมีสถานพยาบาลสัตว์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นมากมาย แต่

พบว่าในจังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง ยังมีสถานที่ให้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข หรือที่ในปัจจุบันมักเรียกกันว่าโรงแรมสุนัขเปิดให้บริการจำนวนน้อยมาก แม้แต่สถานพยาบาลสัตว์ที่เจ้าของสุนัขเคยนำสุนัขเข้าใช้บริการอยู่เป็นประจำนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีบริการรับฝากเลี้ยงสัตว์ จะมีก็เพียงสถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 ประเภทที่มีที่พักรักษา ทั้งแบบไม่เกิน 10เตียง และมากกว่า 10เตียง ที่สามารถให้บริการรับฝากเลี้ยงได้ตามข้อกำหนดตามประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม สถานพยาบาลสัตว์บางแห่งอาจไม่มีการจัดสรรพื้นที่แยกเลี้ยงระหว่างสัตว์ป่วยกับสัตว์ปกติ จึงอาจส่งผลให้เจ้าของสัตว์เกิดความไม่มั่นใจในบริการส่วนนี้ได้

สถานที่รับฝากเลี้ยงสัตว์ที่เป็นที่รู้จักในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รักษาสัตว์ แผนกโรงแรมสัตว์เลี้ยง ซึ่งได้เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2550 เป็นบริการใหม่ของทางโรงพยาบาลสัตว์ที่ได้สร้างเพิ่มเติมเพื่อเสริมการบริการให้ครบวงจรยิ่งขึ้น และสถานที่ล่าสุดซึ่งเปิดให้บริการเป็นโรงแรมสัตว์เลี้ยงอย่างเป็นทางการเมื่อปลายปี พ.ศ.2554 คือ “Bokk Maow Pet Hotel” ซึ่งทั้งสองแห่งมีการวางโครงสร้างและระบบการบริการเพื่อใช้เป็นโรงแรมสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ มีสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และให้บริการอาบน้ำตัดขนร่วมด้วย แต่หากเมื่อเปรียบเทียบกับในกรุงเทพมหานครแล้ว มีโรงแรมสำหรับสุนัข และสถานที่รับฝากสัตว์เลี้ยงเปิดให้บริการอยู่หลายแห่ง รวมทั้งในต่างประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับบริการเช่นนี้อย่างมาก อาทิ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ที่มีโรงแรมสำหรับสุนัข และสถานที่รับฝากสัตว์เลี้ยงเปิดให้บริการอยู่มากมาย โดยมีการพัฒนารูปแบบ และแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน เนื่องจากในประเทศเหล่านี้ เจ้าของสัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่มิได้คิดที่จะจ่ายค่าบริการเพื่อซื้อความสะดวกสบายให้กับสัตว์เลี้ยงแสนรักของเขา และคาดหวังให้สัตว์เลี้ยงแสนรักของเขาปลอดภัย และได้รับการบริการอย่างดี เหมือนกับการเข้าพักในโรงแรมระดับห้าดาวของคนเช่นเดียวกัน

ถึงแม้ว่าบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขนี้ ผู้ที่เข้ารับบริการแท้จริงคือสุนัข แต่ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการคือเจ้าของสุนัข เสมือนเป็นการใช้บริการทางอ้อม ทั้งนี้ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ลักษณะทางกายภาพที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า มีการตกแต่ง มีบรรยากาศของสถานที่ดี และการชักจูงให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น ควรได้รับการคำนึงจากผู้ให้บริการไม่น้อยไปกว่าปัจจัยทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจบริการเกี่ยวกับสุขภาพ บุคลากรนั้นต้องมีทักษะและความชำนาญในการให้บริการ ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสร้างความประทับใจความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ โดยทั่วไปธุรกิจบริการนั้นลูกค้าเป็นผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับอยู่ในกระบวนการด้วย ระบบในการให้บริการจึงมีความสำคัญ อาทิเช่น ขั้นตอนการรับฝากสุนัขที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความรวดเร็ว เป็น

ต้น ดังนั้น หากมีสถานที่ให้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขเพิ่มมากขึ้นในเมืองเชียงใหม่ ก็น่าจะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่เจ้าของสุนัขได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุนัข เพื่อนำไปวางแผนการตลาด รวมทั้งปรับปรุงแบบการให้บริการของสถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัขให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เลี้ยงสุนัขต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวข้องกับสุนัข สามารถใช้ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

เจ้าของสุนัข หมายถึง ผู้เลี้ยงสุนัขหรือผู้เป็นเจ้าของสุนัข ซึ่งมีหน้าที่ให้ความดูแลเอาใจใส่สุนัขที่นำมาเลี้ยงไว้ และยังเป็นผู้ที่นำสุนัขเข้าใช้บริการดูแลสุขภาพสุนัขในสถานพยาบาลสัตว์ชั้นหนึ่ง รวมทั้งผู้เลี้ยงสุนัขที่นำสุนัขเข้าใช้บริการร้านสัตว์เลี้ยงในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยในที่นี้ ผู้เลี้ยงสุนัขจะต้องมีประสบการณ์ในการนำสุนัขเข้าใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ณ สถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ที่เปิดให้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข หมายถึง สถานที่ซึ่งเปิดให้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข มีทั้งการให้บริการในช่วงเวลากลางวันและค้างคืน มีเจ้าหน้าที่ดูแลสัตว์ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการ

จัดการดูแลในเรื่องของอาหาร และที่พักเป็นหลัก ซึ่งโดยทั่วไปต้องมีความพร้อมของสถานที่และ
การจัดการ เช่น มีการรักษาความสะอาด และระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีสถานที่กว้างขวาง มี
การจัดแบ่งเป็นสัดส่วน หรือเป็นห้องอย่างเหมาะสม ปรับตามขนาดของสัตว์ โดยมีรูปแบบและ
เงื่อนไขในการบริการที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละแห่ง และอาจเป็นหนึ่งในการบริการซึ่งอยู่ใน
สถานพยาบาลสัตว์ และ/หรือ ร้านสัตว์เลี้ยงในที่เดียวกัน