

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจัยจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีความผันผวนและต้องแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลาประกอบกับสถานการณ์บ้านเมืองที่ยังคงมีความวุ่นวายอยู่ส่งผลให้คนในสังคมเกิดความเครียดหลาย ๆ คนจึงหันมาหาสิ่งพักผ่อนหย่อนใจเพื่อคลายความตึงเครียด สัตว์เลี้ยงจึงเป็นทางเลือกหนึ่ง ที่คนให้ความสนใจเพราะสัตว์เลี้ยงเหล่านี้จะแสดงความรัก ความซื่อสัตย์ และความจริงใจ ออกมาจนสามารถครองใจผู้คนได้มากขึ้น (ผู้จัดการออนไลน์, 2553 : ออนไลน์) สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงในประเทศไทย นับว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจที่จะเข้าไปลงทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจากคนเลี้ยงหันมาเอาใจใส่ดูแลสัตว์เลี้ยงมากขึ้นก่อให้เกิดเม็ดเงินสะพัดในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยง จึงเป็นแรงจูงใจให้นักลงทุนรายเดิมขยายการลงทุนเพิ่มเติมและนักลงทุนรายใหม่ทยอยเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงมีมูลค่าตลาดประมาณ 10,500 ล้านบาท แบ่งออกเป็น ตลาดเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยงมีมูลค่าประมาณ 1,000 ล้านบาท (คิดเป็น 10%) ขณะที่อาหารมีมูลค่าตลาดประมาณ 4,000-5,000 ล้านบาท (คิดเป็น 47%) ซึ่งทั้งสองตลาดมีอัตราเติบโตต่อเนื่องในสัดส่วน 10-15% อีกตลาดเป็นธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งมีมูลค่าประมาณ 3,000 ล้านบาท (คิดเป็น 29%) ส่วนที่เหลือเป็นธุรกิจของใช้ต่าง ๆ รวมถึง Pet Shop มีมูลค่าตลาดประมาณ 1,400-1,500 ล้านบาท (คิดเป็น 14%) ซึ่งกลุ่มนี้ก็จะมีส่วนรายได้จากการขายอาหารสัตว์เลี้ยงด้วยเช่นกัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553 : ออนไลน์) จากการสำรวจจำนวนสัตว์เลี้ยงของกรมปศุสัตว์เมื่อปี 2551 พบว่า มีสุนัขที่มีเจ้าของทั่วประเทศจำนวน 5,007,862 ตัว และได้เพิ่มขึ้นเป็น 5,499,606 ตัว ในปี 2552 (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553 : ออนไลน์) แสดงให้เห็นว่าคนนิยมเลี้ยงสุนัขเพิ่มมากขึ้นและในปัจจุบันพฤติกรรมการเลี้ยงสุนัขของคนเปลี่ยนแปลงไปมากกว่าแต่ก่อน สุนัขได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าของเพิ่มมากขึ้นเสมือนเป็นอีกหนึ่งชีวิตในครอบครัว ตั้งแต่การเลือกอาหารสุนัขที่มีคุณภาพสูง โปรตีนสูง วิตามินบำรุงและอาหารเสริมต่าง ๆ เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง ยามป่วยไข้ก็พาไปรักษายังโรงพยาบาลสัตว์ดี ๆ เพื่อพบกับทีมสัตวแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีการตรวจรักษาโรคที่ครอบคลุมทุกอาการ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ

จังหวัดสมุทรสาครถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เป็นศูนย์กลางในการผลิต การแปรรูปสินค้าทางการประมงและการเกษตรของผู้บริโภคทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญ ๆ หลายแห่ง (สำนักงาน

พาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร, 2553 : ออนไลน์) โดยเฉพาะที่อำเภอเมืองสมุทรสาครถือได้ว่ามีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสูงเพราะมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ขยายฐานการผลิตมาตั้งโรงงานผลิตสินค้าอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร ฯลฯ ส่งผลให้มีแรงงานจากต่างถิ่นเดินทางเข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรมโรงงานเป็นจำนวนมาก เห็นได้จากจำนวนครัวเรือนเมื่อปี 2550 ที่มีจำนวน 76,188 ครัวเรือน เพิ่มขึ้นเป็น 80,724 ครัวเรือน ในปี 2553 (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2553 : ออนไลน์)

นอกจากนี้การดำรงชีวิตของคนไทยในปัจจุบันยังเต็มไปด้วยการแข่งขัน ความเร่งรีบ ความเครียดจากงานประจำที่ทำอยู่ หลายคนจึงเลือกเลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะสุนัข เนื่องจากเป็นสัตว์เลี้ยงที่เลี้ยงค่อนข้างง่าย มีความเฉลียวฉลาด ซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อเจ้าของ สามารถฝึกให้ทำตามคำสั่งได้ ดังนั้นสุนัขจึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นเจ้าของจะคำนึงถึงความปลอดภัยโรกภัยไข้เจ็บและให้การเอาใจใส่ดูแลอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์จึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสัตว์เลี้ยง เพราะเป็นธุรกิจที่ต้องมีผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์เป็นผู้ดำเนินการเปิดสถานพยาบาล ซึ่งจากข้อมูลของกรมปศุสัตว์ พบว่าปี 2553 มีสถานพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง (ปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสาคร, 2552) เพิ่มขึ้นจากเดิมเมื่อปี 2550 ที่มีเพียง 10 แห่ง สอดคล้องกับการสำรวจจำนวนสุนัขที่มีเจ้าของในจังหวัดสมุทรสาคร โดยกรมปศุสัตว์ พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 12,920 ตัว เมื่อปี 2551 เป็น 37,787 ตัว ในปี 2552 (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553 : ออนไลน์) ซึ่งแต่ละแห่งจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการให้บริการรักษาแบบครบวงจรมีทั้งการให้บริการรักษาโดยทั่วไป เช่น ฉีดวัคซีน ผ่าตัด ทำแผล ฯลฯ การจำหน่ายอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยงรวมถึงมีบริการอาบน้ำและตัดขนสุนัขอีกด้วย ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วทุกแห่งในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาครเพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของสัตว์เลี้ยงในทุก ๆ ด้าน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการและผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รวมถึงเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับเจ้าของในการพาสัตว์เลี้ยงเข้ารับบริการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
2. ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เจ้าของสุนัข หมายถึง ผู้เลี้ยงสุนัขที่นำสุนัขมาใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 ในอำเภอเมืองสมุทรสาครและมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

สถานพยาบาลสัตว์ คือ สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการบำบัดโรคสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดโรคสัตว์โดยกระทำเป็นปกติ ชูระไม่ว่าจะได้รับการประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำนวน 10 แห่ง ซึ่งตามประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2549 เรื่อง กำหนดชั้นและจำนวนของผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ประจำสถานพยาบาลสัตว์ได้แบ่งประเภทของสถานพยาบาลสัตว์ (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553 : ออนไลน์) ไว้ดังนี้

1. สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 แบบไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน จะต้องเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง เป็นผู้ให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการ จำนวนอย่างน้อยหนึ่งคน
2. สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 แบบมีที่พักระหว่างป่วยไม่เกิน 10 ที่ จะต้องเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง เป็นผู้ให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการ จำนวนอย่างน้อยหนึ่งคน และจะต้องมีผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง เป็นผู้ดูแลสัตว์ป่วยที่รับไว้ค้างคืนตลอดเวลาจำนวนหนึ่งคน

3. สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 แบบมีที่พักสัตว์ป่วยเกิน 10 ที่ จะต้องมีส่วนประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง เป็นผู้ให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการ จำนวนอย่างน้อยสองคน และจะต้องมีส่วนประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่ง เป็นผู้ดูแลสัตว์ป่วยที่รับไว้ค้างคืนตลอดเวลาจำนวนหนึ่งคน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved