

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พฤติกรรมการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงของคนไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากที่เคยเลี้ยงโดยการปล่อยไว้บริเวณบ้านเป็นหันมาดูแลเอาใจใส่ เลี้ยงเสมือนเป็นบุคคลหนึ่งในครอบครัว เลี้ยงเป็นเพื่อนแก้เหงา ซึ่งสัตว์เลี้ยงที่มีความนิยมเลี้ยงกันมาก คือ สุนัข และแมว ตามลำดับ เห็นได้จากจำนวนสุนัขและแมวของประเทศไทยในปี 2549 ที่มีจำนวนมากถึง 6,958,361 ตัว (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550 : ออนไลน์) โดยแบ่งเป็นสุนัข 5,154,918 ตัว และแมว 1,803,443 ตัว เนื่องจากสุนัขเป็นสัตว์เลี้ยงที่เลี้ยงค่อนข้างง่าย มีความเฉลียวฉลาด ซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อเจ้าของ สามารถฝึกให้ทำตามคำสั่งได้ ทำให้การเลี้ยงสุนัขได้รับความนิยมมากกว่าการเลี้ยงแมว

เนื่องจากปัจจัยหนุนจากการที่คนไทยนิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงกันมากขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมต่อสัตว์เลี้ยงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความน่าสนใจในปัจจุบัน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงนั้นก่อให้เกิดผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องขึ้นมาหลาย อาทิเช่น ธุรกิจอาหารสัตว์และอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์ ธุรกิจอาบน้ำ-ตัดขน ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ และธุรกิจสถานฝึกสุนัข เป็นต้น ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงโดยตรง และมีความน่าสนใจในการศึกษา เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง หรือที่เรียกกันว่า นายสัตวแพทย์ เป็นผู้ดำเนินการเปิดสถานพยาบาล ซึ่งจากข้อมูลของกรมปศุสัตว์ ในปี 2546 พบว่า มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ทั่วประเทศ 1,155 แห่ง (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550 : ออนไลน์) และได้เพิ่มขึ้นเป็น 1,463 แห่ง ในปี 2549 ซึ่งในช่วงระยะเวลา 4 ปี จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ของทั้งประเทศเพิ่มขึ้น 26.67%

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการเติบโตและขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องรองจากกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศ ในปี 2549 มีจำนวน

ประชากร 1,658,298 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2549 : ออนไลน์) จำนวนครัวเรือน 607,059 ครัวเรือน จากศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีรายได้หลักจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นศูนย์กลางการค้าของภาคเหนือ ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 49,412 บาทในปี 2544 เป็น 64,429 บาทในปี 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548 : ออนไลน์) รายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชากรทำให้ความสามารถในการจับจ่ายมีมากเพิ่มขึ้นตาม นอกจากนี้ชีวิตความเป็นอยู่ที่มีการเลี้ยงสัตว์เสมือนเป็นบุคคลในครอบครัว ทำให้ผู้บริโภคใช้เงินส่วนหนึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงของตน ซึ่งเห็นได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงที่เกิดขึ้นมากมายในจังหวัดเชียงใหม่ ดังเช่นธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ที่มีอยู่จำนวน 73 แห่ง (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550 : ออนไลน์) โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองที่มีสถานพยาบาลสัตว์ถึง 41 แห่ง และมีการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี แสดงให้เห็นว่าเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ที่สามารถขยายกิจการเพื่อรองรับกับจำนวนสัตว์เลี้ยงที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี ดังจะเห็นได้จากสุนัขและแมวของจังหวัดเชียงใหม่จากการสำรวจในปี 2549 มีจำนวน 88,705 ตัว โดยแบ่งเป็นสุนัข 58,716 ตัว และแมว 29,989 ตัว (กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550 : ออนไลน์)

การศึกษาของประมวล คีวสุวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการของ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลสัตว์ของรัฐบาลแห่งเดียวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาขั้นต้นเท่านั้น จึงทำให้มีความน่าสนใจในการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานพยาบาลสัตว์เอกชนในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มเติม

จากข้อมูลเบื้องต้น แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มจำนวนของธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานของสถานพยาบาลสัตว์แต่ละแห่งที่แตกต่างกันออกไป สถานพยาบาลสัตว์บางส่วนได้ทำการขยายสาขา ปรับปรุงต่อเติมเพิ่มช่องทางการให้บริการกับผู้บริโภคที่เป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยง และบางแห่งมีการย้ายสถานที่ที่ดำเนินการ และยังไม่มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ และเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานของผู้ประกอบการกิจการสถานพยาบาลสัตว์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและการตัดสินใจในธุรกิจประเภทสถานพยาบาลสัตว์และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 7 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เล็ก

ผู้บริโภค หมายถึง ประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์เล็ก เฉพาะผู้ที่มารับการรักษาสัตว์เล็ก ได้แก่ สุนัข และแมว

สถานพยาบาลสัตว์ หมายถึง สถานพยาบาลสัตว์ที่ให้บริการบำบัดโรคสัตว์เล็ก แก่สัตว์ที่เลี้ยงไว้เป็นเพื่อน หรือจุดประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่เพื่ออาหาร ได้แก่ สุนัข และแมว