

ผลของการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่

ต่อความสำเร็จด้านการตลาด

Impacts of Working Process Perception of Veterinary Infirmary Entrepreneurs in Chiang

Mai Province on Marketing Success

สุภามาส อินทโชติ* และ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อความสำเร็จด้านการตลาด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งดำเนินงานโดยสัตวแพทย์ผู้มีใบประกอบวิชาชีพหรือผู้ช่วยสัตวแพทย์ จำนวน 123 แห่ง เมื่อนำมาตัดค่าผิดปกติ (Outlier) ออก แบบสอบถามสามารถใช้ได้ 108 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยสกัดปัจจัย (Extraction) แบบ Principle Component Analysis ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นสัตวแพทย์ มีระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิชาชีพสัตวแพทย์ 6-10 ปี มีสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 1-3 คน ผู้ปฏิบัติงานรวมสัตวแพทย์ จำนวน 1-3 คน ลักษณะการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์เป็นบุคคลธรรมดา เป็นคลินิกทั่วไป ประเภทไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและเปิดให้บริการช่วงเวลา 9.00 - 21.00 น.

การวิเคราะห์ผลการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้แนวคิดของ Hoda Mehrparvar ที่มีองค์ประกอบหลังการทำ Factor Analysis แล้ว ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ร่วมกับแนวคิดความสำเร็จด้านการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย จากการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ สามารถอธิบายการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดได้ร้อยละ 22.70 ปัจจัยย่อยด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดในภาพรวมเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ 1) เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้าและ 2) การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ส่วนปัจจัยย่อยของการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด ด้านกำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น มี 1 ปัจจัยย่อย ได้แก่ การใช้ข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการจัดการและตัดสินใจด้านยอดขายเพิ่มขึ้น มี 2 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า และ 2) การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ด้านต้นทุนลดลง มี 1 ปัจจัยย่อย ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ และด้านจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น มี 1 ปัจจัยย่อย ได้แก่ เงินทุนหมุนเวียนภายในสถานพยาบาลสัตว์

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This independent study aimed to examine the impacts of working process perception of veterinary infirmary entrepreneurs in Chiang Mai province on marketing success. Questionnaires were used as a tool to collected data from veterinary infirmary entrepreneurs in Chiang Mai province. It was conducted by 123 licensed veterinarians or veterinary assistants, when outlier is removed the questionnaire can be 108 available. The data were then analyzed by descriptive statistics consisting of frequency, percentage, and mean. The inferential statistics and factor analysis by extraction in principle component analysis before multiple regression analysis. The results of the study revealed that most of the respondents were female, position as a veterinarian and period of work in the veterinary profession of 6-10 years. There are 1-3 veterinarians and 1-3 workers include veterinarians in veterinary infirmary. The establishment of veterinary infirmary is individual, general clinic and doesn't have overnight accommodation for sick animals. The veterinary infirmary serves general diseases and open on 9.00 a.m. – 9.00 p.m.

From the study the impacts of working process perception of veterinary infirmary entrepreneurs in Chiang Mai province based on the concept of Hoda Mehrparvar with the post-factor analysis component consisting of 9 elements together with marketing success concept which consisted of 4 factors. From the study found that the data and information system management explain the perceived success in marketing by 22.70 percent. Sub-factors of data management and information system of the clinical technique clinic submitted. The overall effect on the perceived marketing success, sorted according to the regression unstandardized coefficient: 1) to provide information to customers fit time 2) The use of new technologies to communicate within veterinary infirmary. In term of the gross profit marketing success was increasing due to provide information to customers fit time and use of new technologies to communicate within veterinary infirmary. In the part of sales were increasing due to use of new technologies to communicate within veterinary infirmary. The term of cost, there was reduced due to use of new technologies to communicate within veterinary infirmary. The increasing of the customers affected by working capital within veterinary infirmary.

บทนำ

ปัจจุบันครอบครัวในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวใหญ่ไปสู่ครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ทำให้การแต่งงานช้าลง และมีผู้คนครองตัวเป็นโสดมากขึ้น การเลี้ยงสัตว์เลี้ยงจึงเป็นตัวช่วยหนึ่งที่ช่วยให้คลายเหงาไปได้ ส่งผลให้เกิดธุรกิจสำหรับคนรักสัตว์เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย (สมาร์ทเอสเอ็มอี, 2558) ตลาดของสัตว์เลี้ยงในประเทศไทยปี 2560 มีมูลค่าอยู่ที่ 2.93 หมื่นล้านบาท โดยตลาดอาหารสัตว์มีสัดส่วนมากที่สุดประมาณ 1.33 หมื่นล้านบาท (45%) รองลงมา ได้แก่ ธุรกิจดูแลสุขภาพสัตว์ มีสัดส่วนประมาณ 9,300 ล้านบาท (32%) และธุรกิจสินค้าอื่นๆ เช่น เสื้อผ้า ของเล่น มีสัดส่วนประมาณ 6,700 ล้านบาท (23%) ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากเล็งเห็นถึงโอกาสของธุรกิจสัตว์เลี้ยง (แบรนด์เอง, 2561) และหนึ่งในธุรกิจเหล่านั้น คือ สถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้น ทั้งโรงพยาบาลสัตว์ คลินิกสัตว์ และธุรกิจในรูปแบบใหม่ๆ ที่เปิดตัวออกสู่ตลาดเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สถานพยาบาลสัตว์หลายแห่ง

หันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่าง สร้างความประทับใจ และตอบสนองความต้องการให้แก่เจ้าของสัตว์เลี้ยง โดยจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานพยาบาลสัตว์ที่เปิดให้บริการ รวมทั้งสิ้น 123 แห่ง แบ่งเป็น โรงพยาบาลสัตว์ 27 แห่ง คลินิกสัตวแพทย์ 96 แห่ง (สำนักงานปศุสัตว์เขต 5, 2557) ซึ่งมีประชากรสุนัข จำนวน 278,943 ตัว ประชากรแมว จำนวน 120,354 ตัว (สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์, 2559) สถานพยาบาลสัตว์มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ และความสำเร็จทางการตลาด โดยกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การบริการนั้นสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อใจ เกิดการใช้บริการซ้ำ ส่งผลให้รายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้สถานพยาบาลสัตว์ประสบความสำเร็จและสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจบริการของ Mehrparvar (2012) มาใช้เป็นต้นแบบของแนวคิด และได้แบบจำลองการปฏิบัติงานของธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจัดการความต้องการ (Demand Management) 2) ความสามารถและการจัดการแหล่งทรัพยากร (Capacity and Resource Management) 3) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship) 4) การบริหารความสัมพันธ์กับผู้จัดส่งสินค้า (Suppliers Relationship Management) 5) การบริหารกระบวนการคำสั่งซื้อ (Order Process Management) 6) การบริหารประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance Management) 7) การจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Information Flow and Technology Management) และ 8) การบริหารการเงิน (Service Supply Chain Finance)

2. แนวคิดความสำเร็จทางการตลาด

แนวคิดความสำเร็จทางการตลาดสามารถวัดได้จากความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ การวัดผลจากกำไรขั้นต้น กำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของยอดขาย และการลดลงของต้นทุน (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2556) ความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อมั่นของลูกค้าและจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น (สรวิศ ปันรัตนานนท์, 2555) แต่การศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามผู้ประกอบการ ทำให้ไม่สามารถสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ นอกจากนี้ข้อคำถามจะต้องไม่กระทบถึงข้อมูลด้านการเงินโดยละเอียด จึงสรุปแนวคิดความสำเร็จทางการตลาด ได้แก่ กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง และจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์

สถานพยาบาลสัตว์ (Veterinary Infirmary) หมายถึง สถานที่ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการสัตวแพทย์ โดยกระทำเป็นปกติธุระไม่ว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ (พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์, 2533)

ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แบบจำลองการปฏิบัติงานห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการ 8 องค์ประกอบของ Mehrparvar (2012) และความสำเร็จทางการตลาด คือ กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2556) และจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (สรวิศ ปันรัตนานนท์, 2555)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สถานประกอบการที่ให้การรักษาสัตว์ ซึ่งดำเนินงานโดยสัตวแพทย์ผู้มีใบประกอบวิชาชีพหรือผู้ช่วยสัตวแพทย์ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 123 แห่ง (สำนักงานปศุสัตว์เขต 5, 2557) เมื่อนำมาตัดค่าผิดปกติ (Outlier) ออก ข้อมูลสามารถใช้ได้ 108 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 88 ของข้อมูลทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิชาชีพการสัตวแพทย์ และจำนวนพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 2 การรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานทั้ง 8 องค์ประกอบของ Mehrparvar (2012) ผู้ศึกษาได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ซึ่งผ่านเกณฑ์การยอมรับที่ 0.70 (Hair, Money, Samouel & Page, 2007)

ส่วนที่ 3 ผลการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง และจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.792

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ในเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้เห็นลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.10) มีตำแหน่งเป็นสัตวแพทย์ (ร้อยละ 75.90) มีระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิชาชีพสัตวแพทย์ 6-10 ปี (ร้อยละ 44.40) มีสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 67.60) มีผู้ปฏิบัติงานรวมสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ จำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 63.00) ลักษณะการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์เป็นบุคคลธรรมดา (ร้อยละ 97.20) ลักษณะสถานพยาบาลสัตว์เป็นคลินิกทั่วไป (ร้อยละ 79.60) เป็นประเภทที่ไม่มีที่พักรักษาผู้ป่วยไว้ค้างคืน (ร้อยละ 79.60) ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป (ร้อยละ 100.00) และเปิดให้บริการช่วงเวลา 9.00 - 21.00 น. (ร้อยละ 36.10)

ผลการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ที่มีต่อความสำเร็จด้านการตลาด

1. ด้านการจัดการความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ที่มาของข้อมูลด้านความต้องการของลูกค้ามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) 2) สามารถคาดเดาความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ 3) สามารถคาดเดาความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

2. ด้านความสามารถและการจัดการแหล่งทรัพยากร ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านความสามารถและการจัดการแหล่งทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เช่น เงินทุน พนักงาน สถานที่ เครื่องมือ น้ำยา (ค่าเฉลี่ย 4.38) 2) ความสามารถในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก แรงงาน เงินทุน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ 3) ความสามารถในการให้บริการของสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) 2) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า และให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ 3) ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจก่อนและหลังให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

4. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้จัดหาหรือจัดส่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ความสามารถในการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานพยาบาลสัตว์กับผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ 3) การประเมินความสามารถของผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้า เช่น การจัดการขนส่งสินค้าตรงเวลาไม่เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.94) การรักษาความสัมพันธ์กับผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้าที่มีจำนวนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.94) การให้ความสำคัญกับผู้จัดหาหรือจัดส่งสินค้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

5. ด้านการบริหารการให้บริการของสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารการให้บริการของสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพของกระบวนการการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) 2) กระบวนการการเข้าถึงเพื่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ 3) กระบวนการจองเพื่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

6. ด้านการบริหารผลการดำเนินงานของสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารผลการดำเนินงานของสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) การจัดการต้นทุนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) 2) การให้บริการหลังจากลูกค้ามาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ 3) ความสามารถในการปรับการดำเนินงานให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

7. ด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) ความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการจัดการ เพื่อแบ่งปันข้อมูลของสถานพยาบาลสัตว์ คู่ค้า และลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) 2) ความถูกต้องในการให้ข้อมูลกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การใช้ข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการจัดการและตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ 3) ความสามารถในการติดตามข้อมูลที่ถูกต้องในการจัดการกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบโดยใช้เทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

8. ด้านการบริหารการเงินของสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารการเงินของสถานพยาบาลสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ 1) เงินหมุนเวียนในการจ่ายเงินระหว่างบริษัท ผู้จัดส่งอาหารสัตว์ ของใช้ เวชภัณฑ์สัตว์ และคลินิกตรวจเลือด

(ค่าเฉลี่ย 4.02) 2) เงินทุนหมุนเวียนภายในสถานพยาบาลสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ 3) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

การรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่

มีการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยปัจจัยที่มีการรับรู้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ 1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) 2) ยอดขายเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) 3) ต้นทุนลดลง (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ 4) กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

การกำหนดกลุ่มปัจจัยตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ

เมื่อนำปัจจัยทั้งหมด 42 ปัจจัย ตามแนวคิดของ Mehrparvar (2012) มาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยการสกัดปัจจัย (Extraction) แบบ Principle Component สามารถจัดกลุ่มการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงาน ได้ 9 กลุ่ม 40 ปัจจัย

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด

ความสำเร็จด้านการตลาด	ค่าคงที่	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	กระบวนการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	ปัจจัยย่อย
ภาพรวมความสำเร็จด้านการตลาด ($R^2=0.227$)	1.751	0.437	การจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์	0.220 0.212	เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์
กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น (ปัจจัยย่อย) ($R^2=0.184$)	1.541	0.523	การใช้ข้อมูลและการบริหารการเงิน	0.397	การใช้ข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการจัดการ
ยอดขายเพิ่มขึ้น (ปัจจัยย่อย) ($R^2=0.183$)	1.788	0.433	การจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์	0.222 0.226	เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์
ต้นทุนลดลง (ปัจจัยย่อย) ($R^2=0.113$)	1.764	0.386	การจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์	0.321	การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์
จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ปัจจัยย่อย) ($R^2=0.441$)	1.576	0.525	การจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์	0.400	เงินทุนหมุนเวียนภายในสถานพยาบาลสัตว์

อภิปรายผลการศึกษา

จากแนวคิดแบบจำลองการปฏิบัติงานของธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งได้ต้นแบบมาจากแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานในกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการที่ Mehrparvar (2012) ได้นำเสนอไว้ ผลการศึกษาเรื่องตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวชี้วัดของกระบวนการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ 9 องค์ประกอบ 40 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการที่ Mehrparvar (2012) ได้นำเสนอไว้ 8 องค์ประกอบ 42 ตัวชี้วัด และแนวคิดของชนิดา พงษ์พานรัตน์ (2554) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาและทดสอบความตรงของตัวชี้วัดกระบวนการบริหารซัพพลายเชนในอุตสาหกรรมบริการในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกได้ 7 องค์ประกอบ 26 ตัวชี้วัดเนื่องจากการศึกษาที่กล่าวมานั้นเป็นการศึกษาธุรกิจบริการโดยรวมไม่ได้เฉพาะเจาะจงกับธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง แต่การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งทำให้พบความแตกต่างขององค์ประกอบกระบวนการปฏิบัติงานจากธุรกิจบริการทั่วไป นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่มีการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดภาพรวมส่งผลมาจากการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ โดยมีปัจจัยย่อย คือ เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า และการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของณภัทร จันทะกล (2561) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศกับความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จทางการตลาดโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครอบคลุมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนารูปแบบของการบริการ การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ บุคลากรมีความพร้อมและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลที่พบว่าผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่รับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดภาพรวมจากการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ด้านกระบวนการเรื่อง 1) เวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้า ดังนั้น สถานพยาบาลสัตว์จึงควรให้ข้อมูลแก่เจ้าของสัตว์เลี้ยงในเวลาที่เหมาะสม วินิจฉัยโรค แจ้งอาการ ขั้นตอนในการรักษา และทำการรักษาอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และ 2) การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ดังนั้น สถานพยาบาลสัตว์จึงควรใช้โปรแกรมจัดการสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งโปรแกรมจะสามารถเก็บประวัติการรักษาของสัตว์เลี้ยงที่เข้ารับการรักษา เมื่อสัตว์เลี้ยงเข้ารับการรักษา สัตวแพทย์จะวินิจฉัยโรค บันทึกข้อมูลการรักษา ส่งผลผ่านระบบไปยังเจ้าหน้าที่ เพื่อทำการจัดยา ออกใบนัดล่วงหน้า และเก็บค่ารักษา ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน และเจ้าของสัตว์เลี้ยงไม่ต้องรอนานอีกด้วย

2. จากผลที่พบว่าผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่รับรู้กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด ด้านกำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อแยกเป็นปัจจัยย่อยพบว่ารับรู้เรื่องการใช้ข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการจัดการและตัดสินใจ ดังนั้น สถานพยาบาลสัตว์จึงควรใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในการจัดการด้านการรักษา การจัดหาเวชภัณฑ์สัตว์ ของใช้ อาหารสัตว์ ซึ่งสัตวแพทย์และผู้ช่วยสัตวแพทย์ต้องให้ความสำคัญในการศึกษาหาข้อมูล เกี่ยวกับการรักษาสัตว์ โรคใหม่ๆที่เกิดขึ้นกับสัตว์ เพื่อที่จะสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่ ช่วยลดต้นทุนและเจ้าของสัตว์เลี้ยงกลับมาใช้บริการอีก

3. จากผลที่พบว่าผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่รับรู้กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด ด้านยอดขายเพิ่มขึ้น

ซึ่งเมื่อแยกเป็นปัจจัยย่อยพบว่ารับรู้เรื่องเวลาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลกับลูกค้าและการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งสามารถจัดการได้ตามข้อที่ 1 ดังที่กล่าวไป นอกจากนี้จะทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ความสำเร็จด้านการตลาดภาพรวมแล้วยังทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ถึงยอดขายเพิ่มขึ้นอีกด้วย

4. จากผลที่พบว่าผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์รับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด ด้านต้นทุนลดลง จากการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งเมื่อแยกเป็นปัจจัยย่อยพบว่ารับรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งสามารถจัดการได้ตามข้อที่ 1 ดังที่กล่าวไปและการใช้โปรแกรมจัดการสถานพยาบาลสัตว์ยังช่วยให้ลดต้นทุนของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดการใช้กระดาษ และสถานพยาบาลสัตว์สามารถรักษาสัตว์เลี้ยงได้เพิ่มมากขึ้น

5. จากผลที่พบว่าผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์รับรู้ความสำเร็จด้านการตลาด ด้านจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น จากการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ ซึ่งเมื่อแยกเป็นปัจจัยย่อยพบว่ารับรู้เรื่องเงินทุนหมุนเวียนภายในสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ประกอบการควรมีเงินทุนหมุนเวียนภายใน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในด้านต่างๆ ได้แก่ มีเวชภัณฑ์สัตว์เพียงพอต่อการรักษาและให้บริการ และชำระค่าใช้จ่ายแก่ผู้จัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา เพื่อให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงและผู้จัดส่งสินค้า ประทับใจจนเกิดการรื้อฟื้นที่ดีและกลับมาใช้บริการอีก

บรรณานุกรม

- ชนิดา พงษ์พานรัตน์. (2554). *การพัฒนาและทดสอบความตรงของตัวชี้วัดกระบวนการบริหารซัพพลายเชนในอุตสาหกรรมบริการ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณภัทร จันทะกล. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศกับความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 14(2), 87-108
- แบรนด์เดจ. (2561). *ตลาดสัตว์เลี้ยงโตต่อเนื่อง*. สืบค้นจาก <http://www.brandage.com/article/4542/Pet-Expo-Thailand-2018>
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2556). *ระบบบัญชีระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533. (2533). ราชกิจจานุเบกษา, 45.
- สมาร์ทเอสเอ็มอี. (2558). *ธุรกิจสัตว์เลี้ยง ธุรกิจน่าสนใจท่ามกลางสภาวะความเหงาของคนเมือง*. สืบค้นจาก <https://www.smartsme.co.th/content/12153>
- สรวิศ ปิ่นรัตนานนท์. (2555). *ความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสามารถของผู้ประกอบการต่อความสำเร็จทางการตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- สำนักงานควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์. (2559). *จำนวนประชากรสุนัขและแมวปี 2559*. สืบค้นจาก <http://dcontrol.dld.go.th/dcontrol/index.php/rabies/747-dogpop2016>
- สำนักงานปศุสัตว์เขต5. (2557). *สถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่เขต5*. สืบค้นจาก http://region5.dld.go.th/index.php?option=com_content&view=category&id=83&Itemid=37
- Hair, Money, Samouel & Page. (2007). *Research Methods for Business*. UK: John Wiley&Son.
- Mehrpavar, H., Shahin, A., & Karbasian, M. (2012). *Performance Indicators in a Service Supply Chain*. Department of Management, University of Isfahan.