

ความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี  
เพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประเทศอาเซียน

รุ่งรวิน เตชเสถียร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
สิงหาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประเทศอาเซียน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการศึกษาความเป็นไปได้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุนสำหรับสัตวแพทย์หรือผู้ที่สนใจทำธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์

วิธีดำเนินการวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยข้อมูลปฐมภูมิเก็บโดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ราย และใช้แบบสอบถาม ถามผู้ที่นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในประเทศสมาชิกอาเซียนรวม 9 ประเทศ จำนวน 400 ราย แบ่งเป็นชาวไทย 100 รายและชาวต่างชาติ 300 ราย จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยใช้สถิติแบบค่าเฉลี่ยสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันและการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราเอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน

สำหรับการวิเคราะห์ทางการเงินนั้น วิเคราะห์ว่าการลงทุนเปิดโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประเทศอาเซียน มีความคุ้มค่าในการลงทุนหรือไม่ โดยใช้ตัวชี้วัดทางการเงินในการวิเคราะห์ดังกล่าว ประกอบด้วย ได้แก่ ระยะเวลาในการคืนทุน อัตราผลตอบแทนการลงทุนและมูลค่าปัจจุบันสุทธิ

#### 1. การวิเคราะห์ด้านการตลาด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มารับบริการสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.50 ด้านเชื้อชาติเป็นคนไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนต่างชาติเป็นคนสิงคโปร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

17.75 ด้านอายุมีช่วง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.75 ด้านระดับการศึกษามีระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.25 ด้านสถานภาพมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.75 ด้านอาชีพมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 ด้านรายได้มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.25 ด้านจำนวนสัตว์เลี้ยง มีสัตว์เลี้ยง 1-2 ตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.25

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ มากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ 6.5 ครั้งต่อปี ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 900 บาทต่อครั้ง วันที่มาใช้บริการ มากที่สุด คือวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 50.25 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 16.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.25 และผู้ใช้บริการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการด้านตรวจรักษาโรคทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.45

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านบุคคล เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สถานพยาบาล สัตว์มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรคเฉพาะทาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญเท่ากับ 4.27 และสำคัญรองมาคือ สถานพยาบาลสัตว์มีสัตวแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ ในการตรวจรักษาและผ่าตัด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.24

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ อัตราค่าผลิตภัณฑ์และ ค่าบริการมีความเหมาะสม โดยมีความสำคัญระดับความสำคัญเท่ากับ 4.11 รองมาคือสามารถเลือกชำระ สินค้าหรือค่าบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.02

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สถานที่ที่ค้นหาได้ง่าย และสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.07 และสำคัญ รองลงมาคือ ต้องมีบริเวณที่จอดรถสะดวก กว้างขวางและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เท่ากับ 4.03

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีการบริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญเท่ากับ 3.85 และสำคัญรองมาคือ สถานพยาบาลสัตว์มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง แจกให้ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 3.75

ด้านบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือสัตวแพทย์ มีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.24 และสำคัญรองลงมา คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.21

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สถานพยาบาลสัตว์มีระบบการให้บริการมีมาตรฐาน และมีความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.10 และสำคัญรองลงมาคือ มีการจัดเก็บเวชระเบียนสัตว์ป่วยอย่างมีระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.09

ด้านกายภาพขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ภายในสถานพยาบาลสัตว์ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 3.99 สำคัญรองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ระหว่างนั่งรอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 3.96

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ

ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

เชื้อชาติ

ผู้ใช้บริการที่มีเชื้อชาติต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

อายุ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน เว้นด้านสถานที่ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) พบว่า ความสำคัญทางปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.16 และความสำคัญทางปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.20

#### สถานภาพ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### อาชีพ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน เว้นด้านบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) พบว่า ความสำคัญทางปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ นักศึกษา มีมากกว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19 และ ความสำคัญทางปัจจัย ด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจ ส่วนตัวและอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.27

#### รายได้รวมต่อเดือน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน เว้นด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการที่ มีรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่แตกต่าง กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน พบว่า ความสำคัญทางปัจจัย ด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีน้อยกว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน 30,001-40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.32 ความสำคัญทางปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน 30,001-40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.27 และ ความสำคัญทางปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีมากกว่าว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.26

จำนวนสัตว์เลี้ยง

ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสัตว์เลี้ยงแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

## 2. การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร เป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหา มีพื้นที่ในการใช้สอย ทั้งโครงการ รวมประมาณ 800 ตารางเมตร ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท ตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ เลือกบริเวณสถานที่ตั้งดังกล่าว เนื่องจากทำเลมีความเหมาะสม เพราะมีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมากและประกอบด้วยย่านชุมชนใหญ่ มีหมู่บ้านจัดสรรค่อนข้างมาก และอยู่ติดถนนสุขุมวิท ทำให้ผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติที่อาจไม่คุ้นเส้นทาง เดินทางมารับบริการได้สะดวก ง่าย ที่สำคัญบริเวณดังกล่าวมีสถานพยาบาลสัตว์เปิดให้บริการอยู่เพียง 1 แห่งเท่านั้น

## 3. การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

โรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจรเปิดดำเนินการในลักษณะ กิจการเจ้าของคนเดียว โดยเปิดให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรักษาและป้องกันโรค ด้านเทคนิควินิจฉัย ด้านโรงแรม/ ฟลากเลีย้ง ด้านอาบน้ำตัดขน และร้านจำหน่ายอาหารและอุปกรณ์สัตว์เลี้ยง โดยเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง รูปแบบการบริหารจัดการ ทางโรงพยาบาลสัตว์มีการจัดรูปแบบองค์กรและวางแผนงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการทั่วไป สัตวแพทย์ประจำ สัตวแพทย์เฉพาะทาง ผู้ช่วยสัตวแพทย์ พนักงานประจำห้องปฏิบัติการ พนักงานอาบน้ำตัดขน พนักงานเวชระเบียน พนักงานบัญชีและพนักงานทำความสะอาด

## 4. การวิเคราะห์ด้านการเงิน

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินของการดำเนินธุรกิจ โรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประเทศอาเซียน ใช้เงินลงทุนของเจ้าของกิจการทั้งหมด โดยกำหนดให้อายุโครงการเท่ากับ 10 ปี เมื่อวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

การตัดสินใจลงทุนจากระยะเวลาในการคืนทุน พบว่ามีระยะคืนทุนที่ 3.30 ปี หรือประมาณ 3 ปี 4 เดือน มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ อยู่ที่ 12,382,250 และอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ ที่ ร้อยละ 28 ณ อัตราคิดลดร้อยละ 15

สามารถสรุปได้ว่าโครงการนี้มีความคุ้มค่าและน่าลงทุน เนื่องจากระยะเวลาคืนทุน ไม่นานมาก เมื่อเทียบกับอายุของโครงการคือ 10 ปี ซึ่งโครงการโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจรนั้น ใช้ระยะเวลาเพียงไม่เกิน 4 ปี ก็สามารถคืนทุนได้ และเมื่อพิจารณาจาก มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิ มีค่าเป็นบวก (NPV > 0) และอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ มีค่ามากกว่าต้นทุนค่าเสียโอกาสในการลงทุน

ในการวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการลงทุน โดยกำหนดสถานการณ์ คือ ยอดรายได้ ต้นทุน และอัตราคิดลดเปลี่ยนแปลงไป โดยทุกกรณีพบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการมีค่าเป็นบวกและอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ มีค่ามากกว่าอายุโครงการ ซึ่งสรุปได้ว่าโครงการมีความคุ้มค่าในการลงทุนในทุกกรณี

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาด้านการตลาด เกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ พบว่า ส่วนใหญ่ นำสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 16.01-20.00 น. และนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการด้านตรวจรักษาโรคทั่วไปมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วรลชนาภทิธี ศรีนวลไชย (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของ สถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่นำสุนัขมารับบริการ โดยช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำคือ 16.01-21.00 น. และมาใช้บริการด้านการตรวจรักษาโรคทั่วไปบ่อยที่สุด และสอดคล้องเช่นเดียวกับ สนธยา เขื่อนเพชร (2551) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยพบว่า สัตว์เลี้ยงที่นำมาใช้บริการ โรงพยาบาล สัตว์บ่อยที่สุดคือสุนัข ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านอายุรกรรม และมาซื้อสินค้า

ในส่วนการพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพขององค์กร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ มานิตา วิรัชศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ สถานพยาบาลสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานพยาบาลสัตว์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดและด้านส่งเสริมการตลาด ซึ่งให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สุด คือ ด้านบุคคล รองมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ สถานพยาบาลสัตว์ต้องมีสัตวแพทย์ที่มีความน่าเชื่อถือในการรักษา และ ระบบการให้บริการมีมาตรฐาน และมีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ หอขวัญ เมืองน้อย (2553) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สุดคือ ด้านบุคคล รองมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยสัตวแพทย์และเจ้าหน้าที่ต้องมีนิสัยรักสัตว์ และมีความถูกต้องแม่นยำในการบริการรักษา

ในส่วนของการศึกษาทางการเงิน พบว่า โครงการธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใช้เงินลงทุนเริ่มต้นประมาณ 4,000,000 บาท โดยใช้เงินลงทุนของเจ้าของกิจการ 100% ทั้งนี้กำหนดให้อายุโครงการเท่ากับ 10 ปี ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลทางด้านการตลาด ด้านเทคนิค และด้านการจัดการ ที่นำมาจัดทำและวิเคราะห์ผลตอบแทนในด้านการเงิน พบว่า อัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่ต้องการ หรือต้นทุนค่าเสียโอกาสของโครงการเท่ากับร้อยละ 15 ซึ่งเป็นอัตราที่ใช้คิดลด โดยโครงการมีระยะคืนทุนที่ 3.30 ปี หรือประมาณ 3 ปี 4 เดือน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ อยู่ที่ 12,382,250 และอัตราผลตอบแทนภายในโครงการที่ร้อยละ 28 ซึ่งสรุปได้ว่า เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในการลงทุน ซึ่งแตกต่างกับ ประเสริฐสิริรัตนชัยกุล (2546) ที่ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบการศึกษาในส่วนของความเป็นไปได้ทางการเงิน พบว่า มีความเหมาะสมที่จะลงทุน เนื่องจากการวิเคราะห์ทางด้านอัตราผลตอบแทนภายใน ได้เท่ากับร้อยละ 25.52 มีระยะคืนทุน 6.57 ปี ส่วนด้านมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเป็นบวก 28,617,648.84 บาท กำหนดให้อายุโครงการเท่ากับ 15 ปี นอกจากนี้ยังแตกต่างกับ สมบัติอรุณนาวิศิริ (2551) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแผนธุรกิจการเปิดสถานบริการสุนัขครบวงจร ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลตอบแทนทางการเงินคือ มีกำไรขั้นต้นร้อยละ 22.5 โดยเงินลงทุนทั้งหมด 530,000 บาท ระยะเวลาคืนทุน 3 ปี 1 เดือน อัตราผลตอบแทนจากการคืนทุนร้อยละ 40 ใน 3 ปี และยังแตกต่างกับ พลอยปภัส และคณะ (2554) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแผนธุรกิจคลินิกกรักษาสัตว์อ่อนวัย พบว่า มีความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจคลินิกกรักษาสัตว์อ่อนวัย โดยใช้เงินลงทุน



เริ่มต้น 1,800,000 บาท กำหนดให้โครงการมีอายุ 5 ปี มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ มีค่าเป็นบวกเท่ากับ 2,555,508 บาท มีอัตราผลตอบแทนภายใน เท่ากับร้อยละ 21.78 ซึ่งสูงกว่าต้นทุนเงินทุน ถึง 15 % (ต้นทุนเงินทุนมีค่าเท่ากับ 6.78 %) โดยมีระยะคืนทุน 3.29 ปี

จากการเปรียบเทียบสถานพยาบาลสัตว์ในหลาย ๆ แห่ง พบว่า มีอัตราผลตอบแทนภายในและระยะเวลาคืนทุน ที่แตกต่างกัน เนื่องจาก สถานพยาบาลสัตว์เหล่านี้ มีงบลงทุนหรือเงินลงทุนเริ่มต้นแตกต่างกัน ทำให้มีต้นทุนในการลงทุนแต่ละโครงการไม่เท่ากัน อีกทั้งอัตราคิดลดที่ใช้ในการคำนวณเพื่อหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ หรือ NPV ของแต่ละโครงการมีความแตกต่างกัน ทำให้ผลตอบแทนสุทธิของโครงการในแต่ละช่วงเวลาไม่เท่ากัน นอกจากนี้ยังมีสาเหตุจากในแต่ละสถานพยาบาลสัตว์ เปิดให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่างกัน อัตราค่าบริการไม่เท่ากัน จึงเป็นเหตุให้ผลตอบแทนภายในและระยะเวลาคืนทุนแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประเทศอาเซียน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรมการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ วันเสาร์-วันอาทิตย์ และ ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. มากที่สุด ดังนั้น ในช่วงวันและเวลาดังกล่าว ควรมีสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์มากกว่าช่วงเวลาอื่น เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล เป็นอันดับแรก ดังนั้น ทางโรงพยาบาลสัตว์ควรเน้นปัจจัยส่วนนี้เป็นอย่างมาก กล่าวคือ สัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาล ผู้ลงทุนควรคัดเลือกสัตวแพทย์ที่มีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในการรักษา เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจ และไม่เปลี่ยนที่ใช้บริการ และเนื่องจากทางโรงพยาบาลสัตว์ต้องการสัตวแพทย์ที่มีคุณภาพและมีความเชี่ยวชาญในการรักษา ดังนั้นทางโรงพยาบาลสัตว์จึงควรกำหนดอัตราเงินเดือนสัตวแพทย์ในระดับที่ค่อนข้างสูงกว่าในท้องตลาดและพิจารณาขึ้นเงินเดือนเนื่องทุกปี

3. จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเป็นชาวสิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ แต่จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เชื้อชาติที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ทางโรงพยาบาลสัตว์ควรให้ความสำคัญแก่ผู้มาใช้บริการทุกเชื้อชาติและเพื่อให้เป็นที่ยอมรับแก่ชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสัตว์ควรก่อตั้งและจัดการ

ส่วนต่าง ๆ ตามคู่มือ “มาตรฐานสถานพยาบาลสัตว์ในประเทศไทย” (Thailand animal hospital standards and accreditation) คู่มือนี้เป็นมาตรฐานการประกอบวิชาชีพสัตวแพทย์ที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้สถานพยาบาลสัตว์และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการวิชาชีพสัตวแพทย์และการให้บริการในสถานพยาบาลสัตว์อย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในวงการสัตวแพทย์ ในภูมิภาคอาเซียน ทำให้สร้างความมั่นใจในการบริการรักษาสัตว์แก่ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

4. ผู้ประกอบการหรือสัตวแพทย์ที่สนใจลงทุนเปิดโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ควรมีการควบคุมงบประมาณหรือเงินลงทุนให้เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ โดยเมื่อพิจารณาเงินลงทุนตั้งต้น พบว่า เงินลงทุนดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เงินลงทุนในส่วนอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งโรงพยาบาลสัตว์และขนาดโรงพยาบาลสัตว์ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการตกแต่งอาคาร เครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งอาจมีต้นทุนสูงขึ้น หากการลงทุนเริ่มต้นไม่มีการควบคุมงบประมาณ อาจทำให้โครงการมีการเกินทุน ค่าใช้จ่ายที่ประมาณการไว้

5. การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโรงพยาบาลสัตว์เล็ก ทำการศึกษาการก่อสร้างโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ที่มีการให้บริการทุกอย่างในสถานที่เดียวกัน ส่งผลให้สามารถที่จะใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนกลางร่วมกันได้ ซึ่งสามารถประหยัดต้นทุนในบางอย่าง ทำให้ผลการวิเคราะห์ทุก ๆ ด้าน ออกมาพบว่าเป็นโครงการที่นำลงทุนเป็นอย่างมาก แต่ถ้าผู้ลงทุนต้องการเปิดบริการเฉพาะบางด้าน เช่น ร้านจำหน่ายอาหารและผลิตภัณฑ์สัตว์เลี้ยง ด้านการเสริมสวย หรือโรงแรมสัตว์เลี้ยงอย่างเดียว ผลที่ได้อาจจะออกมาในอีกรูปแบบหนึ่งก็เป็นได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ด้านเทคนิค ควรมีการศึกษา ในเรื่องของการก่อสร้างอาคาร ที่มีสภาพของทางโรงพยาบาลสัตว์เล็ก หรือคลินิกสัตว์เล็ก โดยเฉพาะ ซึ่งจะเหมือนกับในต่างประเทศที่จะใช้สิ่งก่อสร้างอาคารใหม่ที่สูงขึ้นมาเป็นสถานพยาบาลรักษาสัตว์ โดยเฉพาะ จะได้ทำให้การจัดวางแผนผังของโรงพยาบาลสัตว์เล็ก สามารถที่จะใช้ประโยชน์จากสถานที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากกว่าการนำอาคารพาณิชย์มาปรับปรุงเป็นโรงพยาบาลสัตว์

2. การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์เล็กครบวงจร ยังคงเป็นโครงการที่มีความเสี่ยงทางการเงินในอีกหลาย ๆ ด้าน ซึ่งในการศึกษากครั้งนี้ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมากำหนดสมมติฐาน เช่น อัตราค่าเช่าสถานที่เพิ่มสูงขึ้น หรืองบการลงทุนเริ่มแรกบานปลาย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิเคราะห์หรือพิจารณาในประเด็นดังกล่าวด้วย