

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

เมื่อ พ.ศ. 2523 คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้จัดตั้งโรงพยาบาล สัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ขึ้นที่ตำบลหนองโพ จังหวัดราชบุรี ด้วยความร่วมมือของ สหกรณ์โคนมหนองโพ จังหวัดราชบุรี ช่วยเหลือจัดหาที่ดินเพื่อใช้เป็นสถานที่ตั้งโรงพยาบาล และ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดำเนินการก่อสร้างจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และ บุคลากร เพื่อให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาสัตว์แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ และบุคคลทั่วไป

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์หนองโพ จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักใน การดำเนินงานอยู่ด้วยกัน 3 ประการคือ

1. เป็นสถานที่รองรับการเรียนการสอนทางด้านคลินิกปฏิบัติสำหรับนิสิตคณะสัตว แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เป็นสถานที่ให้บริการการรักษา และให้คำปรึกษาด้านสุขภาพสัตว์แก่สาธารณะชน โดยเฉพาะเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในพื้นที่ใกล้เคียง
3. เป็นแหล่งงานวิจัยของบุคลากร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภายหลังการปรับโครงสร้างการบริหารและงานบริการ ทำให้โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ในปัจจุบันพัฒนารุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว เป็นที่ยอมรับทาง วิชาการ การรักษาพยาบาลและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพสัตว์

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีหน่วยสัตวใหญ่ ทำการตรวจรักษาเคลื่อนที่ไว้บริการตรวจรักษาโคนมนอกสถานที่ ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม ราชบุรีและกาญจนบุรี (ธนู, 2542-2545)

แผนกโคนมในสังกัดของหน่วยสัตวใหญ่ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีรถพยาบาลเคลื่อนที่ จำนวน 3 คัน เพื่อให้บริการรักษาสัตว์ให้กับเกษตรกร โดยแบ่งงานบริการออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. การรักษาสัตว์ป่วยรายตัว มีบริการทั้งในและนอกสถานที่ มีรถพยาบาลรักษาสัตว์ป่วยเคลื่อนที่ให้บริการ
2. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและผลผลิตโคนม โดยมีตารางเวลาและตารางนัดหมายการเข้าเยี่ยมฟาร์มเกษตรกรที่เป็นสมาชิกของทางโรงพยาบาลสัตว์ อย่างสม่ำเสมอ เดือนละ 1-2 ครั้ง เพื่อเก็บข้อมูล ตรวจสอบระบบสืบพันธุ์โคนมและให้คำปรึกษา เพื่อให้ฟาร์มโคนมของเกษตรกรเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตยิ่งขึ้น
3. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพน้ำนมให้แก่สมาชิกสหกรณ์โคนม เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ยาปฏิชีวนะเพื่อไม่ให้ตกค้างในน้ำนม สุกลักษณะในการรีดนมโค เป็นต้น

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีการปรับตัวเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะเป็นหลักประกันว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมที่มาใช้บริการ จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ คุณภาพของการบริการสามารถวัดได้จากผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับใด และเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีความแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

คณะผู้บริหาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงให้การสนับสนุนผู้วิจัยในการศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ ในด้านการรักษาพยาบาลของสัตว์แพทย์และบุคลากรประจำหน่วยตรวจรักษาเคลื่อนที่ ความสะดวก ความรวดเร็วของการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการรับ

บริการ การให้คำปรึกษา และความพึงพอใจด้านอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยสัตว์ใหญ่ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม เป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม
2. ศึกษาความรู้ในการเลี้ยงโคนมของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม
3. ศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่
4. ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและปัจจัยทางสังคมกับความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่
5. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงการบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมที่ใช้บริการ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมที่ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ราชบุรี และกาญจนบุรี ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 และเดือนมกราคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

“**เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม**” หมายถึง เกษตรกรที่ใช้บริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป พื้นที่จังหวัดนครปฐม ราชบุรี และกาญจนบุรี

“**เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมที่เข้าร่วมโครงการฟาร์มโคนมสาธิต**” หมายถึง เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของทางโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่เข้าเยี่ยมฟาร์มเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ เดือนละ 1-2 ครั้ง

“**อายุ**” หมายถึง จำนวนปีจริงของเกษตรกรผู้เลี้ยง โคนมตั้งแต่เกิดจนปัจจุบัน

“**ระดับการศึกษา**” หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของเกษตรกรผู้เลี้ยง โคนมที่ใช้บริการ

“**รายได้จากการเลี้ยงโคนม**” หมายถึง จำนวนเงินที่ได้จากการขายน้ำนมดิบ ขายลูกโคตัวผู้ขายแม่โคหมดสภาพ ขายมูลโค ขายโคสาวทดแทน

“**ขนาดพื้นที่ถือครอง**” หมายถึง พื้นที่ทั้งหมดที่เกษตรกรผู้เลี้ยง โคนมมีในครอบครองและเช่าไว้สำหรับเลี้ยงโคนม

“**ระยะเวลาในการใช้บริการ**” หมายถึง จำนวนปีที่เกษตรกรผู้เลี้ยง โคนมใช้บริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป

“**ประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนม**” หมายถึง ระยะเวลาที่เกษตรกรเริ่มเลี้ยง โคนมจนถึงปัจจุบัน

“**การเข้ารับการศึกษาอบรม**” หมายถึง จำนวนครั้งที่เกษตรกรผู้เลี้ยง โคนม เข้ารับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการเลี้ยงโคนม ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป

“การได้รับข่าวสารด้านปศุสัตว์” หมายถึง จำนวนแหล่งข่าวสารที่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม การได้รับเกี่ยวกับความรู้ทางการปศุสัตว์ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ วีดิโอ หอกระจายข่าว ไปสเตอร์ แผ่นพับ/ ใบปลิว ศึกษาดูงานฟาร์มตัวอย่างของหน่วยราชการ และฟาร์มของเพื่อนบ้านที่ผ่านมาตรฐานฟาร์ม จากกรมปศุสัตว์

“ความรู้ในการเลี้ยงโคนม” หมายถึง ความเข้าใจในการเลี้ยงโคนมอย่างถูกต้องตามหลัก วิชาการ ในเรื่องพันธุ์โคนม อาหาร การให้อาหาร การจัดการด้านโรงเรือน และการป้องกันโรคโดย ให้คะแนนการวัด คือ

ตอบถูก	=	1	คะแนน
ตอบผิด	=	0	คะแนน

“ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม” หมายถึง ความรู้สึกของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ที่มีต่อการให้บริการของสัตวแพทย์และบุคลากร การรักษาพยาบาลโคนม ค่าใช้จ่ายในการ ให้บริการ และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโคนม ของหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ โดยให้คะแนนการวัด 5 ระดับ คือ

มีความพึงพอใจมากที่สุด	=	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	=	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	=	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	=	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

“หมอบ้าน” หมายถึง เกษตรกรที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมทางด้าน การรักษาพยาบาลโคนม และการผสมเทียม โดยหน่วยงานของกรมปศุสัตว์