

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร เพื่อรวบรวมแนวความคิด หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

1. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ
4. ความรู้ในการเลี้ยงโคนม
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

นันทวัฒน์ (2533: 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

หุลย์ (2533: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตาและการแสดงออก

พวงทอง (2542: 10 อ้างถึงใน วรรณวดี, 2544: 43) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุข สัมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

Shelly (1975 อ้างถึงใน ประยุกต์, 2546: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่

เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกบวกเพิ่มขึ้นได้อีกแต่ความรู้สึกทางลบจะให้ผลตรงกันข้าม

Kotler (2000: 48-49) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้สรุปได้ ดังนี้คือ ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นหรือเข้าใจและความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับดังนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมาก

Andrew (อ้างถึงใน รุจ, 2544: 7) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจถูกพิจารณาว่าเป็นความคาดหวังขั้นต่ำสุดถ้าผลงานที่ทำความโดดเด่นกว่าความคาดหวังขั้นต่ำ นั้นเรียกว่า ความยินดี (delight) ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ออกเป็น 4 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (basic needs satisfaction) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (common treatment)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหมาย (expectation satisfaction) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นมิตรภาพ (friendly services)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (extra satisfaction) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างดี ซาบซึ้ง (true appreciation)

ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (consumer delight) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดีที่สุดเหนือความคาดหวัง (world class experience)

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการที่เขาได้รับจากสถาน

บริการแห่งนั้น ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามลักษณะทางกายภาพหรือทรัพยากร และสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจที่มากกระตุ้น ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจลงได้

### การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

John (อ้างถึงใน อติสร, 2541: 12) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equivalence services) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely services) หมายถึงในการบริการจะมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ส่วนการให้บริการ ปรัชญา (2521: 61 อ้างถึงใน ศศิวรรณ, 2544: 7) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐบาลจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพอใจคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมคือ ให้บริการเมื่อเขาต้องการ ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนและจะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อผู้ใช้บริการ ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กุลธน (2528: 20) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในการบริการเป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กุลนดา (2538: 50-51 อ้างถึงใน วรรณคดี, 2544: 44-45) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการ ดังนี้

#### 1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการ

1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับหรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขั้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

## 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับบริการ

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้

2.4 ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ

3.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

วิภา (2525: 20-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ มีดังนี้

1. ลักษณะของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบต่อความต้องการในบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบริการ

2.1 ประสบการณ์การใช้บริการ (จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ) ผู้ที่เคยใช้บริการของสถานบริการจะทราบขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.2 การใช้เวลาในการรอคอย จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจในบริการที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมทั้งหมดนี้ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการต่อบริการของสถานที่ หน่วยงานที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้เข้ารับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ และถือวาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการประเมินผล และวัดคุณภาพของบริการนั้นด้วย

### แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### ความหมายของการบริการ

Kotler (1997 อ้างถึงใน ประยุทธ์, 2546: 11) ได้ให้ความหมายบริการ รวมทั้งลักษณะของการบริการและคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. บริการ (service) คือ การกระทำหรือการดำเนินการที่บุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งเสนอแก่บุคคลอื่นซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถครอบครองความเป็นเจ้าของหรือกรรมสิทธิ์ได้

2. บริการ (service) คือ พฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ (คณัย, 2543: 11) หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะคือ ให้ความเต็มใจ ให้ความโกรธ และให้ด้วยเหตุผล

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “service” ซึ่งหากจะนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ๆ จะพบคำที่มีความหมายดีๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้ (วีรพงษ์, 2542: 7)

S คือ smiling and sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E คือ early response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

R คือ respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V คือ voluntariness หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสี้ยมไม่ได้

I คือ image enhancing หมายถึง แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C คือ courtesy หมายถึง กิริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E คือ enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

### คุณภาพของการบริการ

งานที่สำคัญของการให้บริการ คือ คุณภาพบริการ (service quality) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how)

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 215-216) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้คือ สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการเสนอคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลของคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปาก การโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ในที่ที่ต้องการ (where) และในลักษณะที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้เหนือกว่าคู่แข่ง ในการตอบสนองความคาดหวังคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความหวัง ผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ

ซูกลิน (อ้างถึงใน วิวรรณ, 2545: 20) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการว่าผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม บุคคลเหล่านี้ต่างก็มีความต้องการพื้นฐานในการบริการที่จะได้รับที่คล้ายคลึงกันดังนี้

1. ต้องการสิ่งที่สัมผัสได้ ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จะสามารถสัมผัสได้โดยการใช้ความรู้สึกผู้ให้บริการจึงต้องใช้จินตนาการหรือพยายามคาดเดาความรู้สึกล่วงหน้าของผู้ใช้บริการให้ได้ว่า สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการสัมผัสนั้นได้แก่อะไร และพยายามสร้างขึ้นมาให้ผู้ใช้บริการสัมผัสให้ได้โดยง่าย

2. ความเชื่อถือได้ (reliability) ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ และเครดิตของผู้จัดบริการ ความเชื่อถือได้ของงานบริการมักหมายถึงการที่ลูกค้าเชื่อว่าเขาจะได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือ ความเข้าใจ (understanding) และความรอบรู้ในการบริการ (competence)

4. การรับประกัน (assurance) การบริการนั้นผลิตล่วงหน้าไม่ได้ต้องผลิตร่วมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย และเมื่อผลิตแล้วก็เปลี่ยนแปลงไม่ได้ การประกันการผลิตจึงไม่สามารถประกันหลังการขายได้เหมือนสินค้าทั่วไปแต่จะต้องประกันก่อนการขาย โดยการฝึกฝนความชำนาญให้แก่ผู้ให้บริการ

5. ให้ความสนใจ (empathy) ตามหลักจิตวิทยาของ Maslow มนุษย์ทุกคนต้องการความรักและความสนใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน แต่ในงานบริการความต้องการของลูกค้าที่นั่นค่อนข้างละเอียดอ่อน เพราะลูกค้าต้องการความสนใจในฐานะ บุคคลสำคัญ ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมารยาทที่ดี (courtesy)

Parsurman, Zeithanel and Barry (อ้างถึงใน จันท์เพ็ญ, 2542: 47-48) อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ

2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด

วิธีการสร้างความแตกต่างของการบริการ คือ ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ซึ่งความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ คำพูด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลออกมาว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

### ลักษณะสำคัญของบริการ

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้ (ศิริวรรณ และคณะ, 2539: 288-289)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการ จะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่า บริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่เกี่ยวกับบริการ

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไรที่ไหนและอย่างไรผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม ผู้ที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟัง แนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (service triangle) หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของการบริการ (อ้างถึงใน พันธिता, 2545: 11) คือการสร้างประทับใจแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับจะต้องจัดการหรือบริหารงานเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์ คือ แผนการ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการบริการให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นที่เพียงพอและมีความแม่นยำตรงตามเป้าหมาย

2. ระบบงาน จะต้องทำให้ระบบงานการให้บริการขององค์กร เป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ผู้รับบริการเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนจรรยาบรรณการทำงานให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

### การเข้าถึงบริการ

R. Penchansky และ W.J. Thomas (อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ, 2542: 49-50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากแนวคิดที่ได้นำมากล่าวอ้างไว้ข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าการให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกคน มิใช่เพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการเน้นหลักการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง ความยุติธรรม คุณภาพของการบริการ และความเท่าเทียมกัน ว่าสามารถนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ โดยเฉพาะด้านคุณภาพในการให้บริการของสัตวแพทย์และบุคลากร การรักษาพยาบาล โคนม ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโคนม

ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่โรงพยาบาลสัตว์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ

การดำเนินงานของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ อาจกล่าวโดยสังเขป ดังนี้

1. งานบริการด้านการรักษา และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพสัตว์ โดยเปิดให้บริการ 2 แผนก คือ แผนกโคนมและแผนกสัตว์เลี้ยง โดยจะกล่าวถึง

แผนกโคนม

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีรถพยาบาลเคลื่อนที่ จำนวน 3 คัน เพื่อให้การบริการรักษาสัตว์ให้กับเกษตรกรในพื้นที่ โดยแบ่งงานออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. การให้การรักษาสัตว์ป่วยรายตัว มีการบริการให้การรักษาทั้งในและนอกสถานที่ โดยมีรถพยาบาลรักษาสัตว์ป่วยเคลื่อนที่ ให้บริการแก่เกษตรกรในพื้นที่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี

2. การให้คำปรึกษาในการจัดการสุขภาพและผลผลิตระดับฝูง โดยมีการจัดตารางเวลาและนัดหมายในการเข้าเยี่ยมฟาร์มเกษตรกรที่เป็นสมาชิกของทางโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ อย่างสม่ำเสมอ เดือนละ 1-2 ครั้ง เพื่อทำการเก็บข้อมูล ตรวจสอบระบบสืบพันธุ์โคนม ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิต เพื่อทำการแก้ไข ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวังปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิต เช่น ปัญหาในระบบสืบพันธุ์ ปัญหาด้านนม อักเสบ คุณภาพน้ำนม และการจัดการด้านอาหาร โดยมีเป้าหมายให้ฟาร์มมีประสิทธิภาพการผลิตให้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบันมีเกษตรกรทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เข้าร่วมโครงการนี้ประมาณกว่า 100 ราย

3. การให้คำปรึกษาและดูแลเรื่องการปรับปรุงคุณภาพน้ำนมแก่สหกรณ์โคนม โดยจัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกสหกรณ์ อาทิ เช่น การใช้ยาปฏิชีวนะในโคนม และยาปฏิชีวนะตกค้างใน

น้ำมัน สุขลักษณะในการรีดนมเพื่อให้เกษตรกรสามารถปรับปรุงคุณภาพน้ำมันให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของตลาด

4. บริการแท่งก๊ีบ ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและปลอดภัย มีมาตรฐาน คุณภาพสูง และบุคลากรที่มีความรู้จริง ทั้งได้รับการฝึกฝนจนชำนาญ

5. บริการตรวจเช็คเครื่องรีดนม ให้บริการตรวจซ่อม แก้ไข ติดตั้งและให้คำปรึกษาปัญหาจากเครื่องรีดนม

## 2. งานด้านการเรียนการสอน

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ เป็นหน่วยงานในสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์ เป็นสถานที่ฝึกงานสำหรับนิสิตสัตวแพทย์ ในวิชาคลินิกปฏิบัติและการฝึกงานด้านโรงพยาบาล

## 3. งานวิจัย

เนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลสัตว์ เป็นแหล่งที่มีการเลี้ยงโคนม การปฏิบัติงานในท้องที่เป็นประจำทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงในพื้นที่ ทางโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ พยายามผลักดันให้บุคลากรของโรงพยาบาลเองทำงานวิจัยอย่างจริงจัง ตลอดจนทำหน้าที่ประสานงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

## 4. งานเผยแพร่วิชาการ

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ เป็นหน่วยงานทางวิชาการ มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้ด้านการเลี้ยงสัตว์ที่ถูกต้อง ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับวิชาการใหม่ๆ ให้กับเกษตรกร หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยอาจแบ่งการอบรมด้านโคนม ออกเป็น 5 ระดับได้แก่

1. นายสัตวแพทย์
2. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมของรัฐ หรือของสหกรณ์
3. เกษตรกรที่มีประสบการณ์
4. เกษตรกรรายใหม่ที่เริ่มเลี้ยงหรือจะตัดสินใจเลี้ยงโคนม
5. ยุวเกษตรกรที่มีความสนใจในการเลี้ยงโคนม

#### เวลาทำการแผนกโคนม

บริการรับแจ้งสัตว์ป่วยและปรึกษาปัญหาสุขภาพสัตว์ในเวลาทำการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ และเริ่มออกปฏิบัติการในท้องที่ตั้งแต่เวลา 09.00 น. โดยประมาณ

วันจันทร์-วันศุกร์	เวลา 08.30-16.30 น.
วันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	เวลา 09.00-14.00 น.

#### ความรู้ในการเลี้ยงโคนม

คุณลักษณะผู้เลี้ยงโคนมที่เหมาะสม ต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ความขยัน อดทน มีใจรัก สัตว์ มีทัศนคติที่ดีและมีความรู้พื้นฐานการเลี้ยงโคนม

ฉรงค์ (2543) ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมว่า ในการเลี้ยงโคนมเกษตรกรควรกำหนดเป้าหมายในการทำฟาร์มให้ชัดเจน คือ

1. เกษตรกรควรมีการปลูกหญ้าและควรมีการปรับปรุงแปลงหญ้าให้เพียงพอกับจำนวนโคนม จะช่วยลดต้นทุนการผลิตนมได้
2. เกษตรกรควรลดต้นทุนด้วยการผสมอาหารใช้เอง เนื่องจากมีราคาต่ำกว่าอาหารซื้อจากบริษัท

3. เกษตรกรควรมีการจัดสัดส่วนฝูงโคนมให้เหมาะสม เช่นจำนวนโคนมทั้งหมดโคที่รีดนมที่รีดนมที่เหมาะสมและโคที่กินเปล่า ถ้าเกษตรกรไม่มีการคัดเลือกหรือคัดออกเพื่อให้ได้สัดส่วนเหมาะสมแล้วจะทำให้รายได้จากค่าน้ำนมดิบไม่เพียงพอจะทำให้ขาดเงินทุนหมุนเวียน

4. เกษตรกรจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนในการรีดนมเพื่อให้ได้น้ำนมที่มีคุณภาพ

จිරะชัย และคณะ (2533) พบว่า เกษตรกรที่เป็นสมาชิก อ.ส.ค. ร้อยละ 60 มีประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 5 ปี ส่วนเกษตรกรที่เป็นสมาชิก สหกรณ์โคนมหนองโพ ร้อยละ 59 เลี้ยงโคนมมาแล้วกว่า 8 ปี

### ทำเลที่ตั้งของฟาร์ม

ทำเลที่ตั้งของฟาร์มนับได้ว่ามีความสำคัญมากในการประกอบอาชีพการทำฟาร์มโคนมโดยจำเป็นต้องอยู่ใกล้แหล่งรับซื้อน้ำนมดิบหรือโรงงานนม ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการขนส่ง

การเลี้ยงโคนมต้องเลือกสถานที่ที่เหมาะสม โดยเฉพาะการทำฟาร์มเป็นธุรกิจการค้า โดยเลี้ยงโคจำนวนมาก จำเป็นต้องคิดในเรื่องความสะดวกในการเลี้ยงดู การทำฟาร์มโคนมนั้นต้องอยู่ในจุดรับซื้อน้ำนมดิบ ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการประหยัดค่าขนส่งผลผลิต นอกจากนี้ฟาร์มโคนมจะต้องมีพื้นที่ปลูกหญ้าของฟาร์มเอง พื้นที่ควรมีมากพอสำหรับปลูกหญ้าได้ตลอดทั้งปี มีระบบชลประทานที่ดี เพื่อให้มีน้ำใช้ในฟาร์มได้ตลอดทั้งปี และต้องมีการควบคุมความสะอาดได้ดีไม่ควรอยู่ใกล้ชุมชน

สมพงษ์ (2528: 227) การเลือกทำเลที่ตั้งของฟาร์มโคนมไว้หลายประการได้แก่

1. ต้องมีพื้นที่เพียงพอกับจำนวนโคที่เลี้ยง และถ้าจะให้ดีควรพิจารณาเพื่อไว้สำหรับขยายกิจการในวันหน้า ประมาณว่าหากมีการปลูกหญ้า 1 แปลง เลี้ยงโค 1 ตัว จะต้องใช้พื้นที่อย่างน้อย 2-5 ไร่ ทั้งนี้แล้วแต่ความอุดมสมบูรณ์ของดินและการจัดการทุ่งหญ้า

2. พื้นที่ที่จะเลือกเป็นทำเล จะต้องมีความอุดมสมบูรณ์ของดินดี โดยเฉพาะเป็นพื้นที่ที่มีอาหารสัตว์ คือ หญ้าที่อุดมสมบูรณ์
3. ควรเป็นที่สูง ไม่ลุ่มหรือมีน้ำขัง พื้นที่ควรเป็นที่ระบายน้ำดีและไม่ลาดชันจนเกินไป
4. บริเวณที่เลี้ยงควรมีน้ำพอใช้สำหรับเลี้ยงและต้องเป็นน้ำที่สะอาด
5. ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การขนส่ง การคมนาคม และการติดต่อกับชุมชนภายนอก ไม่ควรอยู่ใกล้และไกลชุมชนเกินไป จะไม่สะดวกต่อการซื้อขายโค ตลอดจนการซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
6. ควรอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยจากโจรสลัวร์ร้าย สถานชุมชนใกล้เคียง มีความสงบสุข และควรอยู่ในบริเวณที่มีความสะดวกที่สามารถรับความช่วยเหลือและรับบริการจากหน่วยงานที่รัฐให้ความช่วยเหลือ

ศุภชัย (2535) กล่าวว่า การเลือกตำแหน่งที่ตั้งของฟาร์มควรพิจารณา ดังนี้

1. ความอุดมสมบูรณ์ของดิน ฟาร์มโคนมต้องอยู่ในที่ดินที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การปลูกหญ้าพืชอาหารสัตว์ได้เป็นอย่างดี
2. เป็นพื้นที่ที่มีความลาดเอียงต้องสามารถใช้เครื่องจักรในการเตรียมแปลงหญ้าจัดการแปลงหญ้า
3. เป็นพื้นที่น้ำไม่ท่วม
4. เป็นพื้นที่ที่อากาศถ่ายเทได้ดี ไม่ร้อนจัดเกินไป
5. มีแหล่งน้ำสะอาดไว้ใช้ในกิจการเพียงพอ
6. สาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า

การทำกิจกรรมโคนมนี้ต้องทำกันเป็นกลุ่มก้อน เพราะฉะนั้นต้องเป็นพื้นที่ที่จะขยายอุตสาหกรรมการเลี้ยงโคได้ เป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์เป็นบริเวณกว้าง แหล่งพื้นที่เหล่านี้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ตามไหล่เขา หุบเขาที่มีอากาศเย็นและมีฝนตกชุกไหล่เขาภูเขียว ทุ่งลุยลาย น้ำหนาว ผานกเค้า เมืองเลย ภูเรือ และที่ราบริมแม่น้ำโขง ตั้งข้อสังเกตไว้พื้นที่ที่เกษตรกรทำการปลูกข้าวโพดอยู่แล้วนั้นเหมาะต่อการพัฒนามาเป็นพื้นที่ที่จะทำกิจกรรมเลี้ยงโคนมได้

ทำเลที่ตั้งของฟาร์มโคนมจะต้องตั้งอยู่ใกล้ถนนหรือบริเวณที่มีถนนลูกรัง เพื่อสะดวกต่อการขนส่งน้ำนมดิบ โดยไม่เป็นอุปสรรคในการเดินทาง โดยเฉพาะในฤดูฝน และยังได้กล่าวว่า แหล่งน้ำมีความสำคัญมากในการทำฟาร์มโคนม สำหรับการเลี้ยงโคนมแหล่งทำฟาร์มต้องตั้งอยู่ในเขตที่มีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ดี มีน้ำสะอาดสำหรับให้โคดื่มกิน โคต้องการน้ำมากเพื่อนำไปผลิตน้ำนม และยังใช้น้ำทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องรีดนม (โชคชัย, 2538: 45-47)

### ส่วนมาตรฐานด้านการปศุสัตว์

#### สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

#### ระเบียบการปฏิบัติงาน

#### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ผู้ประกอบการที่ต้องการขอรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนมจากกรมปศุสัตว์มีหลักเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม ดังนี้

#### คุณสมบัติของผู้ประกอบการ

1. ผู้ประกอบการจะต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้จัดการฟาร์มที่ขอรับรองมาตรฐานฟาร์ม
2. ผู้ประกอบการจะต้องปรับปรุงกิจการฟาร์ม ให้มีคุณสมบัติตามมาตรฐานฟาร์มตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด
3. ผู้ประกอบการต้องผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประกอบการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

## การยื่นคำขอรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม

1. สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัย
  - 1.1 ประกาศรับสมัครผู้ประกอบการที่ต้องการขอรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม
  - 1.2 จัดการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประกอบการ

2. ผู้ประกอบการ

ยื่นแบบฟอร์มคำขอรับรองมาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์ (แบบ ม.ฐ.ฟ. 1) พร้อมหลักฐานที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ที่ฟาร์มตั้งอยู่

## หลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ 1 ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ
3. แผนที่ตั้งฟาร์มเลี้ยงสัตว์ 1 ฉบับ
4. แผนผังแสดงรายละเอียดที่ตั้งสิ่งก่อสร้างที่มีจริงทั้งหมดในฟาร์มเลี้ยงสัตว์ 1 ฉบับ
5. รูปถ่ายแสดงภาพถ่ายในฟาร์มเลี้ยงสัตว์ รวมทั้งสิ่งก่อสร้าง รวมทั้งสิ่งก่อสร้าง เช่น รั้ว โรงฟนยามาเชื้อโรค บ่อน้ำยามาเชื้อ ที่เก็บอาหารสัตว์ สำนักงาน ที่พักอาศัย และระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
6. ในกรณีที่ขอต่ออายุการรับรองต้องแนบใบรับรองมาตรฐานฟาร์มฉบับที่หมดอายุ

## การออกใบรับรองมาตรฐาน

1. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด
  - 1.1 รับแบบฟอร์มคำขอรับรองมาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์ (แบบม.ฐ.ฟ)พร้อมหลักฐาน
  - 1.2 ในกรณีคำร้องและหลักฐานครบ เจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดดำเนินการตรวจสอบฟาร์มของผู้ประกอบการเบื้องต้น ว่ามีองค์ประกอบพื้นฐานของฟาร์มครบ 5 ประการหรือไม่ดังนี้
    - 1.1.1 ระบบการทำลายเชื้อโรคก่อนเข้าและออกฟาร์ม
    - 1.1.2 การจัดการโรงเรือนที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

- 1.1.3 โรงเรือนที่ใช้เลี้ยงโคต้องมีลักษณะและ ขนาดเหมาะสมกับจำนวนโค
- 1.1.4 การจัดการด้านบุคลากร สัตวแพทย์ สัตวบาลและผู้เลี้ยงสัตว์ต้องมีเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนโค
- 1.1.5 การจัดการด้านสุขภาพสัตว์ โดยมีโปรแกรมให้วัคซีนป้องกันโรคที่เหมาะสม
- 1.3 กรณีการตรวจพบว่าผู้ประกอบการมีองค์ประกอบพื้นฐานของฟาร์มไม่ครบ 5 ประการทำเรื่องผู้ประกอบการเพื่อแก้ไขปรับปรุงต่อไป
- 1.4 กรณีผู้ประกอบการมีองค์ประกอบพื้นฐานของฟาร์ม ครบ 5 ประการเจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จัดส่งรายงานการตรวจองค์ประกอบพื้นฐานเบื้องต้นของฟาร์ม พร้อมแบบฟอร์มและหลักฐานไปยังสำนักสุขศาสตร์และสุขอนามัย
- 1.5 ร่วมเป็นคณะผู้ตรวจรับรองฯกับสำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัย
2. สำนักสุขศาสตร์และสุขอนามัย
  - 2.1 รวบรวมและตรวจสอบเอกสารสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด
  - 2.2 ดำเนินการอบรมผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตามระเบียบมาตรฐานฟาร์ม หลักสูตร การฝึกอบรมผู้ประกอบการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหลักสูตร
  - 2.3 ดำเนินการออกใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ประกอบการที่ผ่านการฝึกอบรม
  - 2.4 ดำเนินการตรวจรับรองมาตรฐานฟาร์มร่วมกับคณะผู้ตรวจรับรองฯจาก สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด
  - 2.5 กรณีฟาร์มไม่ผ่านการตรวจรับรองมาตรฐานฟาร์มให้ทำหนังสือเป็นทางการแจ้ง สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดและแจ้งผู้ประกอบการให้แก้ไขข้อบกพร่อง
  - 2.6 กรณีฟาร์มผ่านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานฟาร์ม ให้ดำเนินการตรวจสอบ รายงานผลการตรวจประเมินฟาร์ม และจัดทำบันทึกข้อมูลทะเบียนฟาร์มมาตรฐาน
  - 2.7 ดำเนินการออกใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม พร้อมทำหนังสือเป็นทางการแจ้ง สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเพื่อมอบใบรับรองมาตรฐานฟาร์มให้แก่ผู้ประกอบการต่อไป
  - 2.8 ใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม มีอายุการใช้งาน 2 ปี นับตั้งแต่วันออกใบรับรอง

## การต่ออายุใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม

### 1. ผู้ประกอบการ

ยื่นคำขอต่ออายุใบรับรองมาตรฐานฟาร์มที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ที่ฟาร์มตั้งอยู่ ภายใน 30 วันก่อนที่ใบรับรองมาตรฐานฟาร์มจะหมดอายุพร้อมใบรับรองมาตรฐานฟาร์มฉบับเดิม

### 2. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

รวบรวมและตรวจสอบ คำขอต่ออายุใบรับรองมาตรฐานฟาร์มพร้อมหลักฐานที่ถูกต้อง เสนอคณะผู้ตรวจรับรองฯ เพื่อนัดหมายการตรวจมาตรฐานฟาร์มต่อไป

### 3. สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัย

3.1 ดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานฟาร์มร่วมกับ คณะผู้ตรวจรับรองฯ จาก สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ตามระเบียบการตรวจมาตรฐานฟาร์มโคนม

3.2 กรณีที่ฟาร์ม ผ่านการตรวจประเมิน พิจารณาดำเนินการต่ออายุใบรับรอง มาตรฐานฟาร์มโดยให้ออกใบรับรองเดิมคำว่า “ต่ออายุ”

3.3 การอนุญาตให้ต่ออายุใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม ให้นับต่อจากวันหมดอายุ ใบรับรองมาตรฐานฟาร์มฉบับเดิมเป็นต้นไป และมีอายุการใช้งาน 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ออกใบรับรอง

3.4 จัดทำและเก็บรักษาสมุดทะเบียนผู้ประกอบการ ที่ได้รับรองมาตรฐานฟาร์ม

## การเพิกถอนใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม

### 1. ผู้ประกอบการตั้งรักษาและคงสภาพของมาตรฐานฟาร์ม โดยปฏิบัติดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการต้องคอยเอาใจใส่ตรวจสอบฟาร์มของตนให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อย่างสม่ำเสมอ

1.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่ว่ากรณีใดๆ เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน ต้องให้ ความสนใจในจุดนั้นเป็นพิเศษ หากไม่แน่ใจว่างานในจุดนั้นจะมีคุณสมบัติเป็นไปตามระเบียบ มาตรฐานฟาร์ม ให้นำคณณะผู้ตรวจรับรองฯ ไปดำเนินการตรวจสอบต่อไป

1.3 ผู้ประกอบการต้องสนับสนุน และไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่รับผิดชอบของ สัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์ม

2. ในกรณีที่คณะผู้ตรวจรับรองฯ ตรวจสอบพบความบกพร่อง ของงานในความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากการผู้ประกอบการ สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัย จะดำเนินการเพิกถอนใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม พร้อมทั้งทะเบียนประวัติ ที่ไม่ได้มาตรฐานและฟาร์มจะไม่ได้รับพิจารณารับรองมาตรฐานฟาร์มเป็นเวลา 3 ปี

ประโยชน์จากการได้รับรองมาตรฐานฟาร์ม

1. ผู้ประกอบการมีผลผลิตปศุสัตว์มากขึ้น
2. ผลผลิตปศุสัตว์มีคุณภาพดี ปลอดภัยต่อผู้บริโภค
3. ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม
4. เป็นการพัฒนาการเลี้ยงปศุสัตว์เพื่อรับมือมาตรการกีดกันทางการค้าของประเทศผู้นำเข้าและระบบการค้าเสรี

### พันธุ์และการคัดเลือกพันธุ์

โคนมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. พันธุ์โคนมที่มีถิ่นกำเนิดในแถบร้อน เช่น พันธุ์เรดซินดี , ซาฮิวาล เป็นต้น จะสังเกตได้ได้ง่ายคือ โคนม พวกนี้จะมีโหนกหลังใหญ่และทนมร้อน ได้ดี แต่ให้นมได้ไม่มากนัก
2. พันธุ์โคนมที่มีถิ่นกำเนิดในเขตหนาว หรือเรียกโคยุโรป มีอยู่ด้วยกันหลายพันธุ์ ซึ่งโคยุโรปนี้จะสังเกต ได้ง่ายคือไม่มีโหนกที่หลัง คือ จะเห็นแนวสันหลังตรง มักไม่ค่อยทนต่ออากาศร้อน พันธุ์ที่สำคัญได้แก่ ขาวดำ หรือ โฮลสไตน์ฟริเซียน

โคพันธุ์โฮลสไตน์ฟริเซียน

โคพันธุ์นี้ มีถิ่นกำเนิดในประเทศฮอลแลนด์ เป็นพันธุ์ที่มีชื่อเสียงที่สุดและ ได้รับความนิยมนิยมกันมากที่สุดเพราะให้นมมากมีสีดำตัดขาว รูปร่างใหญ่ขนาดโตเต็มที่ ตัวผู้หนัก 800 -1,000 กิโลกรัม ตัวเมียหนัก 600-700 กิโลกรัม โคพันธุ์นี้ชอบอากาศหนาว อุณหภูมิ ไม่ต่ำกว่า 22 องศา เซนเซียส แต่ในประเทศต่าง ๆ ที่มีอากาศร้อน ก็ยังนิยมเลี้ยงโคพันธุ์นี้กันมากกว่าพันธุ์อื่นๆ โดย

เลี้ยงลูกผสมที่มีเลือดโคพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเชียน โดยผสมพันธุ์โคที่มีสายเลือดพอเหมาะ สำหรับในประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศร้อน การเลี้ยงโคนมพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเชียน ที่เป็นพันธุ์แท้มักจะมีปัญหามาก ถ้าหากการจัดการไม่ดี ดังนั้นเกษตรกรควรจะเลี้ยงลูกผสม ระหว่างโคพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเชียน กับโคพื้นเมืองหรือโคที่มีกำเนิดในแถบร้อนพันธุ์อื่นๆ โดยมีสายเลือดโคนมพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเชียน อยู่ระหว่าง 50 - 70 % จึงจะพอเหมาะ ซึ่งลูกผสมระดับสายเลือดนี้จะให้น้ำนมเฉลี่ยปีละประมาณ 1,800 - 2,200 กิโลกรัม เป็นโคนมพันธุ์ผสมที่เกิดขึ้นจากการผสมพันธุ์ ระหว่าง พ่อพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเชียน พันธุ์แท้ (ขาว -ดำ) กับ แม่พันธุ์ซึ่งมีสายเลือดอเมริกันบราห์มันสูง กรมปศุสัตว์ปรับปรุงพันธุ์นี้ให้เป็นพันธุ์โคนมหลักของประเทศ

สุวรรณณี (2535: 51) ได้กล่าวว่า พันธุ์โคที่เลี้ยงในประเทศไทยมีทั้งโคนมตระกูลยุโรปและตระกูลอินเดีย ซึ่งโคนมตระกูลยุโรป ส่วนใหญ่จะให้ผลผลิตน้ำนมสูง แต่ไม่ทนทานต่อสภาพแวดล้อมในประเทศไทย ซึ่งตรงข้ามกับ โคนมตระกูลอินเดียที่ให้น้ำนมปานกลางถึงน้อย แต่ทนทานต่อสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า ดังนั้น การปรับปรุงพันธุ์โคนมที่จะให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในประเทศไทยจึงมีความจำเป็นเร่งด่วน กรมปศุสัตว์กำลังดำเนินการอยู่โดยใช้พันธุ์โฮลสไตน์ผสมข้ามพันธุ์บราห์มันให้มีสายเลือดโฮลสไตน์ 75 และ 25 เปอร์เซ็นต์ ขณะเดียวกันทางภาคเอกชนก็กำลังคัดเลือกพันธุ์โคนมตระกูลยุโรป โดยเฉพาะพันธุ์โฮลสไตน์โดยเลือกเฉพาะสายที่ทนร้อนและให้น้ำนมสูงอยู่ในปัจจุบัน แต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

เพื่อให้การเลี้ยงโคนมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุน การคัดเลือกโคนมที่ให้ผลผลิตสูงและสม่ำเสมอเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เลี้ยงโคต้องกระทำอยู่เสมอเริ่มตั้งแต่แรกซื้อโคเข้าฟาร์ม ดังนั้นผู้เลี้ยงควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ที่ดีของโคนมโดยศึกษาและหาประสบการณ์เพื่อสร้างความชำนาญในการคัดเลือกโคนม

การเลี้ยงโคนมพันธุ์โคนมเป็นธุรกิจของฟาร์มที่จะต้องดำเนินการให้มีกำไรปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ฟองโคที่จะเลี้ยงจะต้องมีแม่โคที่ให้นมได้มากให้นมนานมีสุขภาพสมบูรณ์มีลูกดี

ตรีพล และทวี (2527: 89-99) ได้แบ่งชนิดของพันธุ์โคนมที่ผู้เลี้ยงซื้อดังนี้

1. โคพันธุ์ขาว-ดำ พันธุ์แท้จากต่างประเทศ

2. โคลุกผสมพันธุ์ขาว-ดำกับโคซาฮิวาลชั่วแรก (ลูก 50% ขาว-ดำ) จากออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

3. โคลุกผสมระดับเลือดต่างๆระหว่างลูกผสมบราห์มัน-พื้นเมืองกับโคพันธุ์ขาว-ดำ (ลูก 50% จนถึงมากกว่า 90% ขาว-ดำ) เกิดในเมืองไทย

4. โคลุกผสมพันธุ์ขาว-ดำ กับซาฮิวาลชั่วที่ 2 (ลูก 75% ขาว-ดำ) เกิดในเมืองไทย

เมื่อพิจารณาในโคทั้ง 4 กลุ่มนี้ในแง่ความยากง่ายของการเลี้ยงและความสามารถการให้นม จะพบว่าโคพันธุ์ขาว-ดำพันธุ์แท้เลี้ยงดูยากกว่า ต้องเอาใจใส่มากกว่า และผู้เลี้ยงต้องมีความเข้าใจ เรื่องความต้องการอาหารของโคให้นมสูงที่ดีพอ สำหรับผู้เลี้ยงหน้าใหม่ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ การเลี้ยงโคนมมาก่อนอาจจะเสี่ยงเกินไป เพื่อลดความเสี่ยงแก่ผู้ที่คิดจะเริ่มเลี้ยงโคนม ควรจะหาโคลูกผสมที่เกิดในบ้านเรา เช่น โคนในกลุ่ม 3 และ 4 ข้างต้น มาเลี้ยงแล้วฝึกฝนให้ดีขึ้นก่อน ถ้าเงินในกระเป่าพร้อม ไม่มีปัญหาเรื่องหญ้าหรือพืชอาหารหายาก ก็ค่อยขยับขยายไปเลี้ยงพันธุ์แท้หรือโคที่เกิดในบ้านเราแต่ให้นมสูงในโคกลุ่มที่ 2 หรือโคลูกผสมขาวดำและซาฮิวาลที่ส่งเข้ามาจำหน่ายในบ้านเรานั้น พบว่า ผู้เลี้ยงที่ไม่เอาใจใส่ดูแลใกล้ชิดโคจะให้นมน้อย

สมสวัสดิ์ (2531: 33-35) การคัดเลือกพันธุ์มีประโยชน์ในการดำเนินกิจการในฟาร์มคือ

1. การคัดเลือกเพื่อเป็นพ่อแม่พันธุ์ เป็นวิธีการที่จะทำให้สัตว์ที่มีพันธุกรรมดีกว่าตัวอื่นในฝูง มีโอกาสเป็นพ่อแม่พันธุ์ได้มากกว่าตัวอื่น

2. การคัดเลือกเพื่อซื้อพันธุ์โคสำหรับการเริ่มเลี้ยงสัตว์ใหม่หรือคัดเลือกพันธุ์ที่เหมาะสมเข้ามาทดแทนในฝูง เพื่อเพิ่มผลผลิตฝูง

3. การคัดเลือกเพื่อคัดทิ้งเป็นการคัดโคที่มีปัญหา เช่น ความสมบูรณ์พันธุ์ การเจริญเติบโต รูปร่างลักษณะอุปนิสัย ปริมาณผลผลิต และโรค

## หลักการในการเลือกซื้อโคนม

ไม่ว่าเกษตรกรจะเริ่มต้นเลี้ยงโคนมด้วยวิธีใดก็ตามควรจะมีหลักในการพิจารณาเลือกซื้อโคนมบ้าง เพื่อให้ได้สัตว์ที่มีคุณภาพดี ซึ่งหลักในการพิจารณาเลือกซื้อโคนมดังกล่าวมีอยู่หลายประการอาจกล่าวแนะนำพอเป็นสังเขปได้ คือ

1. ไม่ว่าจะเลือกซื้อโคขนาดใดก็ตามต้องสอบถามประวัติ ซึ่งหมายถึงสายพันธุ์และความเป็นมา อย่างน้อยพอสังเขป
2. ถ้าเป็นโครีคนมควรจะเป็นแม่โคที่ให้ลูกตัวที่ 1 ถึงตัวที่ 4
3. ถ้าเป็นแม่โคที่รีคนมมาหลายเดือนควรจะต้องด้วย
4. ถ้าเป็นโคสาวหรือแม่โคนมแห่งก็ควรจะเป็นแม่โคที่ตั้งท้องด้วย เพื่อเป็นการย่นระยะเวลาจะได้รีคนมเร็วขึ้น
5. ควรเป็นโคที่มีประวัติการให้นมดีพอใช้และต้องปลอดจากโรคแท้งติดต่อและโรควัณโรค

## การจัดการฝูงโคนม

ตรีพล และทวี (2527: 243) สรุปไว้ว่า เนื่องจากโคนมเป็นสัตว์ที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมมาก กล่าวคือ ถ้าสิ่งแวดล้อมดีโคมีความเป็นอยู่สุขสบายโคก็จะผลิตน้ำนมได้เต็มความสามารถ แต่ถ้าสิ่งแวดล้อมไม่ดีนอกจากโคจะผลิตน้ำนมได้แล้ว ยังทำให้สุขภาพของโคเลวไปด้วยอาจจะมีผลต่อการให้นมในครั้งต่อไป โดยเหตุผลผู้เลี้ยงจึงต้องจัดแบบวิธีการเลี้ยงและโรงเรือนของโคนมให้เหมาะสมกับดินฟ้าอากาศ ภูมิประเทศ และความสะอาดในการจัดอาหาร

การทำฟาร์มโคนมนั้นเกษตรกรต้องเลือกระบบการเลี้ยงโคนมเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ขนาดของพื้นที่ จำนวนแม่โคนมที่จะเลี้ยง และวิธีการจัดการที่ต้องการ ระบบการเลี้ยงโคนมในประเทศไทยโดยทั่วไปมี 3 วิธี (เกษตร และพิเชษฐ , 2531: 114-119)

ระบบที่ 1 การเลี้ยงปล่อยลงแปลงหญ้าให้โคหากินเองในแปลงหญ้าที่จัดไว้แล้วจะนำโคเข้ามารีดนมเฉพาะเวลารีดนม โดยพื้นที่ที่เลี้ยงจะต้องมีแปลงหญ้าที่สมบูรณ์

ระบบที่ 2 เป็นการเลี้ยงแบบปล่อยในลานหรือคอก โดยการปล่อยโคให้เป็นอิสระแต่มีพื้นที่จำกัด และได้รับอาหารโดยคนเลี้ยงนำอาหารมาให้ในคอก ไม่มีการปล่อยลงแปลง

ระบบที่ 3 เป็นการเลี้ยงแบบขังโรง เป็นวิธีผูกหรือล่ามโคให้โคอยู่กับที่ไม่ปล่อยให้โคออกนอกคอก

สุวรรณดี (2535: 121-124) ได้กล่าวว่า ในการเลี้ยงโคนมโรงเรือนเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องลงทุนมาก ดังนั้นก่อนลงมือสร้างจำเป็นจะต้องมีการเขียนแบบแปลนโดยศึกษาข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง เช่น จากหนังสือการเลี้ยงโคนมเพื่อรวบรวมข้อดีข้อบกพร่องของโรงเรือนแบบต่างๆ แล้วมาทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพของฟาร์มที่จะสร้างขึ้น

คุณสมบัติของโรงเรือนโคนม

1. โรงเรือนต้องเย็นสบาย
2. โรงเรือนต้องสะอาด
3. โรงเรือน โคนมต้องสะอาดในการปฏิบัติงาน
4. ความปลอดภัยของสัตว์
5. ราคาก่อสร้าง
6. แบบของโรงเรือนควรทำไว้ให้สามารถต่อเติมหรือดัดแปลงได้

ในการเลี้ยงโคนม ควรมีการจัดเตรียมคอกหรือโรงเรือนชนิดต่างๆ ไว้เพื่อความสะดวกในการเลี้ยงดูสัตว์ ชนิดของคอกที่จำเป็น ได้แก่

1. คอกลูกโค ที่สำหรับเลี้ยงลูกโคอ่อนตั้งแต่แรกเกิดอาจใช้กรงหรือคอกหรือเลี้ยงร่วมกับโคอื่นๆก็ได้ ตามความสะดวกของฟาร์ม
2. คอกรวมสำหรับเลี้ยงลูกโคที่หย่านมแล้ว มีอายุตั้งแต่ 2 เดือนขึ้นไป

3. คอกและโรงนอนสำหรับโครุ่น ที่สำหรับเลี้ยงโคที่อายุเกิน 4 เดือนขึ้นไป
4. คอกคลอด ที่สำหรับคลอดลูกโคโดยเฉพาะแยกออกจากกรงเลี้ยงโคอื่น
5. คอกโคนมหรือโรงเรือนโคนม โรงเรือนมีหลายชนิดแตกต่างกันไปแต่ละห้องที่และการจัดการ เช่น เกษตรกรรายย่อยที่มีโค 2-3 ตัว ไม่จำเป็นต้องมีโรงเรือนมีเพียงเพิงหลังคาคลุมแดดฝนแก่โคพอแล้ว แต่ในรายที่เลี้ยงเป็นอาชีพอย่างจริงจัง จำเป็นต้องสร้างโรงเรือน โคนม

### อาหารและการให้อาหาร

จีระวัชร (2528: 3-7) อาหาร โคนมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. อาหารหยาบ หมายถึง อาหารที่มีเชื้อใยสูงกว่า 18 เปอร์เซ็นต์มีโภชนะย่อยได้ต่ำมีลักษณะฟาม คือ มีน้ำหนักต่อหน่วยปริมาตรอาหารน้อย ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ต้นและใบพืชที่ใช้เป็นอาหารสัตว์ เช่น พืชตระกูลหญ้าและถั่วรวมถึงพวกวัสดุเหลือใช้ที่สามารถนำมาเป็นอาหาร โคได้ เช่น ยอดอ้อย ต้นข้าวโพด เป็นต้น
2. อาหารข้น หมายถึง วัตถุดิบของอาหารสัตว์ที่มีความเข้มข้นของโภชนะต่อหน่วยน้ำหนักสูง ส่วนมากจะมีเชื้อใยต่ำกว่า 18 เปอร์เซ็นต์ อาจจะเป็นวัตถุดิบอาหารสัตว์ชนิดเดียวหรือหลายชนิด ประกอบกันเป็นสูตรอาหารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ อาหารโปรตีน อาหารพลังงาน และอาหารเสริม แร่ธาตุและวิตามิน

ตรีพล และทวี (2527: 232-233) ให้คำแนะนำหลักเกณฑ์ในการให้อาหารหยาบแก่โคนม โคจะกินอาหารหยาบได้มากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับคุณภาพอาหารหยาบเป็นเกณฑ์สำคัญ โดยทั่วไป โคจะกินอาหารหยาบแห้ง(dry roughage equivalent) ในอัตราดังต่อไปนี้

1. หญ้าแห้งคุณภาพดีมาก โคจะกินประมาณ 3 เปอร์เซ็นต์ของน้ำหนักตัว
2. หญ้าแห้งคุณภาพดี-ปานกลาง โคจะกินประมาณ 2-2.5 เปอร์เซ็นต์ของน้ำหนักตัว
3. หญ้าแห้งคุณภาพเลว โคจะกินประมาณ 1.5 เปอร์เซ็นต์ของน้ำหนักตัว

การให้อาหารชั้นแก่แม่โคนมให้ถูกต้องเหมาะสมนั้นผู้เลี้ยงจำเป็นต้องพิจารณาการให้อาหารแก่แม่โค สิ่งที่ควรทราบคือ

1. น้ำหนักของแม่โค
2. จำนวนและคุณภาพของอาหารหยาบ
3. เปอร์เซนต์ไขมันนม
4. จำนวนน้ำนมที่โคนมผลิตได้ในหนึ่งวัน

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (2531: 71-76) ได้กล่าวถึงหลักการที่ควรปฏิบัติในการรีดนม คือ วิธีการรีดนม ในการที่จะให้น้ำนมไหลออกจากเต้านมนั้น เรามีวิธีการทำได้หลายระบบ คือ

1. การให้ลูกโคดูดนม เป็นวิธธรรมชาติ ในขณะที่ลูกโคใช้ลิ้นโอบรอบหัวนมประกบกับเต้านแล้วดูด ทำให้เกิดสุญญากาศในช่องปากทำให้ดูดเอาน้ำนมออกจากเต้านออกมา
2. การรีดนมด้วยมือ เป็นลักษณะการที่ฝืนธรรมชาติ แต่ก็ได้ผลดีโดยใช้ชอกนิ้วหัวแม่มือกับนิ้วชี้รีดโคนหัวนม ปิดกั้นไม่ให้ น้ำนมในโพรงหัวนมไหลคืนกลับไป แล้วให้นิ้วที่เหลือบีบไล่นมลงมา จนสุดปลายหัวนม การบีบรัดของนิ้วมือจะทำให้เกิดแรงดันขึ้นภายในโพรงหัวนมและดันให้รูหัวนมเปิดให้น้ำนมไหลออกมา การรีดด้วยมือ จะใช้วิธีการรีดสลับซ้ายขวาทีละเต้า โดยเริ่มจากคู่หน้าก่อน เมื่อหมดจึงรีดคู่หลังต่อไป
3. การรีดนมด้วยเครื่องรีดนมจะทำงานเลียนแบบการดูดนมของลูกโค คือ มีเครื่องดูด ทำให้เกิดสุญญากาศ มีกระบอกยางและกระบอกโลหะทำหน้าที่คล้ายปาก นอกจากนี้ จะมีที่ให้จังหวะการดูดสลับการปล่อยและตัวควบคุมแรงดูดของสุญญากาศให้คงที่ การรีดนมด้วยเครื่องเป็นการรีดนมพร้อมกันทั้ง 4 เต้า ดังนั้นจึงใช้เวลาในการรีดน้อยกว่า แต่การตั้งใจเลือกใช้เครื่องรีดนม จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมด้วย เพราะเครื่องรีดนมราคาแพง และผู้ใช้ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องเป็นอย่างดี จึงจะได้ผลดีและคุ้มค่า

การล้างและทำความสะอาดรีดนม นับว่าเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะทำให้น้ำนมที่รีดมาได้สะอาดมากน้อยเพียงใด เมื่อใช้รีดนมเสร็จแล้วจะต้องล้างทำความสะอาดทุกส่วนโดยทันทีด้วย

แปรงที่มีให้มาพร้อมกับเครื่องรีด นํ้ายาสำหรับทำความสะอาดหรือจะใช้ผงซักฟอกก็ได้ เมื่อล้างทำความสะอาดดีแล้ว ก็ผ่านนํ้ายาฆ่าเชื้อ โรคก่อนที่จะเก็บไว้ในที่สะอาด

### โรคและการป้องกันโรคโคนม

**โรค** คือ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายสัตว์ไปจากปกติ เป็นผลให้เกิดอันตรายต่อตัวสัตว์ การเปลี่ยนแปลงนี้หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางอวัยวะและหน้าที่ของอวัยวะด้วย เช่น พยาธิใบไม้ ในตับทำให้เนื้อตับและท่อนํ้าดีอักเสบ เป็นต้น

สาเหตุโน้มนํ้าที่ทำให้เกิดโรคใน โคนม ได้แก่

1. สภาพการเลี้ยงดู เช่น อาหารไม่เหมาะสม อยู่อย่างแออัด คอกสกปรก ฯลฯ
2. สิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนจัด พื้นที่ลุ่มและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค
3. อายุ เพศและพันธุ์ของสัตว์ โรคบางโรคเป็นกรรมพันธุ์และบางโรคเกิดกับลูกโคได้ง่ายกว่าแม่โค นอกจากนี้อาจเป็นลักษณะเฉพาะตัวของโคเอง
4. ความสามารถในการให้ผลผลิต เช่น โคนที่ให้นํ้านมสูงย่อมสูญเสียแร่ธาตุอาหารไปกับนํ้านมมาก ทำให้อ่อนแอ เป็นต้น

สาเหตุที่แท้จริงของโรค ได้แก่

1. การได้รับสารอาหารบางอย่างมากเกินไป เช่น ลูกโคได้รับฟอสฟอรัสและแคลเซียมไม่พอเพียง ทำให้เกิดโรคกระดูกอ่อน เป็นต้น
2. เกิดจากการติดเชื้อ เช่น แบคทีเรีย ไวรัส โปรโตซัว เชื้อราหรือพยาธิ
3. อิทธิพลทางกายภาพ เช่น แสงแดด ความร้อน กระแสไฟฟ้า ฯลฯ

**วัคซีน** คือ สารที่ใช้กระตุ้นร่างกายให้สร้างภูมิคุ้มกันโรค ช่วยป้องกันโรคซึ่งอาจเป็นอันตรายถึงตายหรือเกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจขึ้นได้ วัคซีน โคที่สำคัญ ได้แก่ วัคซีนบรูเซลโลซิส, วัคซีนปากและเท้าเปื่อย, วัคซีนเฮโมราจิกเซฟติซิเมีย, วัคซีนแอนแทรกซ์ เป็นต้น คุณลักษณะที่สำคัญของวัคซีนที่เกษตรกรควรทราบ คือ

1. ร่างกายของโคจะต้องใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์หลังจากได้รับวัคซีนแล้วในการสร้างภูมิคุ้มกันทานโรคนั้น ซึ่งถ้าหากโคได้รับเชื้อโรคนั้นในระยะนี้ก็จะทำให้ป่วยเป็นโรคนั้นได้
2. วัคซีนทั่ว ๆ ไปให้ผลคุ้มกันโรคกว่า 80% แต่ไม่ 100% โคที่ฉีดวัคซีนแล้วอาจป่วยด้วยโรคนั้นได้ถ้าได้รับเชื้อจำนวนมากและรุนแรงในช่วงเวลาที่ภูมิคุ้มกันทานในร่างกายลดต่ำลง
3. วัคซีนเป็นสิ่งแปลกปลอมจึงย่อมจะถูกต่อต้านจากร่างกายเป็นธรรมดาโคจึงอาจเกิดการแพ้ขึ้นได้ แต่ปัจจุบันนี้วัคซีนได้รับการปรับปรุงให้มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูงขึ้นมาก ยิ่งถ้าหากโคได้คุ้นเคยกับวัคซีนตั้งแต่อายุในท้องแม่และได้รับวัคซีนต่อมาอย่างสม่ำเสมอด้วย โอกาสแพ้ก็แทบจะไม่มีเลย
4. การฉีดวัคซีนอาจส่งผลให้ผลผลิตน้ำนมลดลงบ้าง 1-3 วัน แต่ถ้าเปรียบเทียบกับความเสียหายที่จะเกิดขึ้นเมื่อโคป่วยแล้ว เกษตรกรจะเห็นว่าการฉีดวัคซีนป้องกันโรคเป็นทางที่นำเลือกมากกว่า

#### ตารางที่ 1 สรุปการป้องกันโรคที่สำคัญในประเทศไทย

วัคซีน	การให้วัคซีน	อายุของโค	ระยะคุ้มโรค	ระยะเกิดภูมิคุ้มกันโรค	การเก็บ	เวลาหมดอายุ
1. โรคคอบวม	ฉีดเข้าใต้ผิวหนัง	หลังหย่านม	4-6 เดือน	2 สัปดาห์	เก็บในที่เย็นมืด	นาน 1 ปี
2. แอนแทรกซ์	ฉีดเข้าใต้ผิวหนัง	สัตว์รุ่น	1 ปี	2-3 สัปดาห์	เก็บในที่เย็นมืด อุณหภูมิ 2-4 °C	8-18 เดือน
3. โรคแท้งติดต่อ	ฉีดเข้าใต้ผิวหนัง	ไม่เกิน 8 เดือน	6-7 ปี	2 สัปดาห์	เก็บในตู้เย็น อุณหภูมิ 2-4 °C	3 เดือน
4. โรคปากและเท้าเปื่อย	ฉีดเข้าใต้ผิวหนัง	6 เดือนขึ้นไป	6 เดือน	3 สัปดาห์	เก็บในตู้เย็น อุณหภูมิ 2-4 °C	1 ปี

ที่มา: ตริพล และคณะ (2527)

ผู้เลี้ยงโคนมควรต้องใช้ความสังเกตความผิดปกติในฝูงโคอยู่ตลอดเวลา เช่น การกินอาหารของโคนม การถ่ายของเสีย กิริยาอาการ ระดับการให้นม นอกจากนี้ผู้เลี้ยงควรรู้ลักษณะการแสดงอาการของสัตว์ที่เป็นโรคหรือเจ็บป่วยบางอย่างที่มักจะเกิดขึ้นบ่อยๆในฝูง เช่น โรคเต้านมอักเสบ โรคท้องขึ้น และควรรู้จักวิธีรักษาพยาบาลขั้นต้นบ้างพอสมควร

การดูแลโคนมให้มีสุขภาพที่ดีและให้เกิดความเสียหายจากการเจ็บป่วยน้อยที่สุด จะต้องมีความร่วมมือระหว่างผู้เลี้ยงสัตว์และสัตวแพทย์ สัตวแพทย์จะต้องวางแผนการป้องกันโรคและควบคุมโรคอย่างรอบคอบ สัตวแพทย์จะต้องมีโอกาสตรวจเยี่ยมฝูงโคเดือนละครั้งเป็นอย่างน้อย ก่อนที่สัตวแพทย์จะมาเยี่ยม ผู้เลี้ยงโคควรเตรียมรายการที่เห็นว่าผิดปกติในฝูงโคนมไว้ด้วย เพื่อที่จะช่วยให้สัตวแพทย์ทำงานได้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

กัญจนะ (2530: 45-52) โรคโคนมที่สำคัญได้แก่ โรคปากและเท้าเปื่อย โรคแอนแทรกซ์ โรคเฮโมราจิกเซปติกซีเมีย (คอบวม) โรค布鲁เซลโลซิส โรควัณโรค โรคเต้านมอักเสบ โรคมดลูกอักเสบ โรคท้องร่วงในลูกโค โรคพยาธิในโคนม

สุณิรัตน์ (2530: 2-5) ได้รายงานไว้ว่า โรคเต้านมอักเสบมีสาเหตุมาจากการติดเชื้อ หรือไม่ติดเชื้อก็ได้ โรคเต้านมอักเสบอาจแบ่งได้ 2 แบบ คือ

1. แบบแสดงอาการ
2. แบบไม่แสดงอาการ ซึ่งจะทำให้น้ำนมลดถึง 30 เปอร์เซ็นต์

มาตรการในการควบคุมโรคเต้านมอักเสบ มุ่งไปที่การลดโอกาสติดเชื้อซึ่งมีหลักใหญ่ 3 ประการ คือ

1. ป้องกันการติดเชื้อเข้าสู่หมู่บ้าน เน้นความสะอาดโดยเฉพาะเต้านม มีการตรวจเครื่องรีดนม การใช้ยาจุ่มหัวนมหลังรีดนม
2. การขจัดเชื้อที่มีอยู่ออกไป ทำการรักษาโคที่เป็นโรคนี้ให้เร็วที่สุด

3. มีมาตรการในการตรวจสอบสถานะของโรคเอดส์ในฟาร์ม เช่น การใช้ยาซี.เอ็ม. ที. ตรวจแม่โคนมทุกตัวทุกตัวในฟาร์ม 2 สัปดาห์ต่อครั้ง

สุวรรณี (2535: 275) ได้แนะนำไว้ว่า การเกิดโรคของโคนมตามความเข้าใจของเกษตรกร มักเข้าใจว่าโรคที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุจากเชื้อโรคและพยาธิภายในเท่านั้น แต่ความจริงแล้ว โรคสัตว์สามารถเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง ซึ่งบางครั้งเราอาจมองข้ามไป สาเหตุที่ทำให้เกิดโรคสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. เกิดจากสภาพแวดล้อม เช่น สภาพอากาศร้อนจัด หนาวจัด ความชื้นสูง แสงแดด ออก หรือโรงเรือนไม่เหมาะสม มีความแออัด เป็นต้น

2. เกิดจากพันธุกรรม เช่น ลักษณะผิดปกติแต่แรกเกิด ไล่เลื้อน เต้านมอักเสบ น้ำในรังไข่ เป็นต้น

3. เกิดจากอาหารและการให้อาหารที่ไม่ถูกต้อง เช่น อาหารที่มีโภชนะไม่ครบขาด โปรตีน คาร์โบไฮเดรต แร่ธาตุที่จำเป็น เป็นต้น

4. เกิดจากเชื้อโรคและพยาธิต่างๆ เช่น เชื้อแบคทีเรีย ไวรัส เชื้อรา โปรโตซัว เป็นต้น

5. เกิดจากสารเคมีที่เป็นพิษต่างๆ ส่วนใหญ่ติดมาจากอาหารที่เลี้ยงโคเช่น ยาฆ่าแมลง ยาฆ่าหญ้าต่างๆ

การตรวจสุขภาพโคนมประจำปี

โครีดนมทุกตัวจะต้องรับการตรวจวินิจฉัยโรคและโรค布鲁เซลโลซิส (แท้งติดต่อ) ทุกปี เพราะทั้งสองโรคนี้ติดต่อถึงกันได้ทางน้ำนม เกษตรกรที่ได้รับการนัดตรวจโรคจะต้องกักโคไว้เตรียมของบังกัปสัตว์และเชือกไว้ให้พร้อมถ้าผลการตรวจชี้ชัดว่าโคเป็นโรค布鲁เซลโลซิสหรือวัณโรคแล้วจะต้องกักทิ้งทันทีเพราะเป็นอันตรายต่อการติดโรคไปยังโคตัวอื่น ๆ ในฝูงและผู้เป็นเจ้าของเองเป็นอย่างยิ่ง

1. ทำให้ฝูงโคนมปลอดจากเชื้อโรคทั้งสอง แม้จะต้องคัตสัตว์ป่วยออกแต่ก็เป็นกรำจัดโรคเสียแต่ต้นมือ ผลเสียหายย่อมน้อยกว่าปล่อยให้โรคแพร่กระจายไปยังโคหลายตัว

2. เป็นโอกาสที่เจ้าหน้าที่และสัตวแพทย์จะได้เห็นโคทั้งหมดอย่างใกล้ชิดซึ่งอาจมีคำแนะนำบางประการให้แก่เกษตรกรเฉพาะราย

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีรายละเอียดดังนี้

เพิ่มศักดิ์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม การบริการของหน่วยงานของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับการเลี้ยงโคนม และเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชนที่ไปทำการส่งเสริมปศุสัตว์อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการจัดบันทึกบัญชีฟาร์มอยู่ในระดับปานกลาง เกษตรกรส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดบันทึกบัญชีฟาร์ม โดยให้เหตุผลว่ามีเวลาว่างในการจัดบันทึกบัญชีฟาร์มน้อย ถึงแม้จะเห็นว่ากรจัดบันทึกบัญชีฟาร์มนั้นมีประโยชน์มาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำบัญชีฟาร์ม และเปลี่ยนทัศนคติของเกษตรกรที่คิดว่าการทำบัญชีฟาร์มเป็นการเสียเวลา โดยชี้ให้เกษตรกรเห็นประโยชน์ในการทำบัญชีฟาร์มว่าสามารถช่วยในการวางแผนการจัดการฟาร์มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการจัดบันทึกบัญชีฟาร์มแต่ละครั้งไม่ได้ใช้เวลามากแต่อย่างใด

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การได้รับข่าวสารทางด้านปศุสัตว์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าการได้รับข่าวสารทางด้านปศุสัตว์ ทำให้เกษตรกรทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี เกษตรกรจึงเกิดความต้องการในการจัดการผลผลิตของตนให้มีคุณภาพสูงขึ้น ดังนั้นสื่อสารมวลชนควรเพิ่มช่วงเวลาของการเสนอข่าวด้านการเกษตร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควรเข้าไปให้ความรู้ด้านปศุสัตว์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้เกษตรกรเกิดความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนมเพิ่มขึ้น อันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการเลี้ยงโคนมของเกษตรกรสูงขึ้น

ปัญหาที่เกษตรกรประสบในการเลี้ยงโคนม คือ อาหารชั้นมีราคาแพง อัตราการผสมติดต่ำ ขาดแคลนแปลงหญ้า ขาดแหล่งน้ำใช้ และขาดแคลนเงินทุน ส่วนประเด็นที่เกษตรกรต้องการได้รับความช่วยเหลือ คือ ยารักษาโรค อาหารชั้นที่มีราคาต่ำ พันธุ์โคที่ให้ผลผลิตสูง พื้นที่สำหรับปลูกหญ้าและราคาน้ำนมดิบที่เพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรให้เจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้ทางด้านปศุสัตว์ หรือการเลี้ยงโคนมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยการแนะนำให้เกษตรกรติดตามข่าวสารทางด้านปศุสัตว์จากสื่อสารมวลชนแขนงต่างๆ เนื่องจากการได้รับข่าวสารทางด้านปศุสัตว์ของเกษตรกร มีผลต่อความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม ซึ่งจะทำให้เกษตรกรเกิดการยอมรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมปศุสัตว์ควรแนะนำให้เกษตรกรเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการจัดบันทึกบัญชีฟาร์ม ซึ่งเป็นผลดีต่อการวางแผนการจัดการฟาร์ม การเพิ่มผลผลิตของฟาร์ม และสามารถทำให้เกษตรกรแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันที่

อุทัยพรรณ (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ในด้านบริการเสริมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการแจ้ง/ชำระค่าบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการติดตั้ง ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ทันยะ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่กองตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอนันตมหิดล จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่กองตรวจโรคผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับพึงพอใจมากและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ป่วยที่รับบริการที่มีที่พัก เพศ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อ ครอบครัว ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่กองตรวจ

โรคผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอนันตมหิตลไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่ต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ กองตรวจโรคผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอนันตมหิตลควรให้ความสนใจให้บริการผู้ป่วยตาม ความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพที่แตกต่าง รวมทั้ง ปรับปรุงความสะดวกในการให้บริการด้วย

คณิงรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่าย ส่งเสริมการเกษตร สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตร เป็นผู้มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือสมาชิก ปัญหาที่สมาชิกพบมากที่สุด คือ ปัญหาความตรงต่อ เวลาการนัดหมายของเจ้าหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้นอกฟาร์ม มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตร สหกรณ์ โคนม หนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของเจ้าหน้าที่ และด้าน วิชาการที่ระดับนัยสำคัญ .01 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานมากที่สุด เรื่องการจัดการแหล่งจำหน่าย ปัจจัยการผลิตที่ราคาเหมาะสมแก่สมาชิก
- 2) ควรใช้สื่อต่างๆ ช่วยในการเผยแพร่ความรู้ให้แก่สมาชิก
- 3) ควรจัดการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่สมาชิกในเรื่องวิธีการผลิตนมที่มีปริมาณและ คุณภาพสูง
- 4) เนื้อหาวิชาการที่ควรส่งเสริมให้แก่สมาชิกมากที่สุด คือ การให้อาหารแม่โคหลังคลอด ใหม่ สารอาหารในวัตถุดิบอาหารสัตว์ โรคปากและเท้าเปื่อย และการเพิ่มประสิทธิภาพการผสม เทียม
- 5) ควรมีการวางแผนกลยุทธ์โดยมุ่งทำงานในเชิงรุก
- 6) การพัฒนางานด้านการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม ควรพิจารณาถึงการทำงานพิเศษของ สมาชิก

ทัศนีย์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการรักษาของผู้ป่วยทั่วไปในโรงพยาบาลเขตราชเทวี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการรักษาพยาบาลโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านกายภาพที่สัมผัสได้มากที่สุดแต่พึงพอใจต่อคุณภาพด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยน้อยสุด ด้านการสื่อสารและด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับรองลงมา

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยที่มี เพศ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้ป่วยที่มีอายุ สถานะภาพสมรสต่างกัน ผู้ป่วยที่ใช้สวัสดิการด้านสุขภาพที่แตกต่างกันและใช้บริการรักษาพยาบาลในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 40 ปีมีความพึงพอใจมากที่สุดแต่ผู้ป่วยที่มีอายุช่วง 30-39 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้ใช้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการมากที่สุดแต่ผู้ป่วยที่ใช้สวัสดิการตามระบบราชการ-รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการรักษามากกว่าผู้ป่วยที่ใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐบาล

ปาริชาติ (2547) ศึกษาเรื่อง ความต้องการของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โคนม ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษามีดังนี้ สมาชิกสหกรณ์โคนมมีความต้องการระดับมากในด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโคนม การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์โคนม การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการสหกรณ์ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ และการเพิ่มประสิทธิภาพการขยายธุรกิจของสหกรณ์โคนม

ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์โคนม พบว่า สมาชิกสหกรณ์โคนมที่มีรายได้จากการขายน้ำนมดิบ สหกรณ์โคนมที่สังกัด ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกันมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโคนม การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์โคนม การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการสหกรณ์ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ และการเพิ่มประสิทธิภาพการขยายธุรกิจของสหกรณ์โคนม

จากการที่ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปตัวแปรที่นำมาศึกษา และได้นำมาสร้างกรอบแนวคิด ในงานวิจัยครั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้ 5 ด้าน คือ 1) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา 2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ ขนาดพื้นที่ถือครอง จำนวนโคนมที่เกษตรกรเลี้ยง 3) ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกกลุ่ม ประสบการณ์ในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนม การเข้ารับการศึกษา 4) การได้รับข่าวสาร 5) ความรู้ในการเลี้ยงโคนม กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ ในด้านต่างๆ ได้แก่ การให้บริการของสัตวแพทย์และบุคลากร การรักษาพยาบาลโคนม ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโคนม ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่าง

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป่งต่างกัน

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา

2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป่งต่างกัน

ปัจจัยทางเศรษฐกิจประกอบด้วย

- 2.1 รายได้
- 2.2 ขนาดพื้นที่ถือครอง
- 2.3 จำนวนโคนมที่เกษตรกรเลี้ยง

3. ปัจจัยทางสังคมต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่  
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโป่งต่างกัน

ปัจจัยทางสังคมประกอบด้วย

- 3.1 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม
- 3.2 ระยะเวลาในการใช้บริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 3.3 ประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนม
- 3.4 การเข้ารับการศึกษาอบรม
- 3.5 การได้รับข่าวสารด้านปศุสัตว์
- 3.6 ความรู้ในการเลี้ยงโคนม

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากตัวแปรที่ใช้ทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิด ในการวิจัย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้ดังนี้

