

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Behavior and Services Satisfaction of User of Veterinary Diagnostic Center,
Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University

ขวัญฤทัย โอตุมองค์*¹ และ วรลักษณ์ หิมะกลัส²

Kwanruethai Otumong and Woraluck Himakalasa

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาโครงสร้างการให้บริการด้านการชันสูตรโรคสัตว์ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน จำนวน 219 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป จำนวน 81 ตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พร้อมทั้งทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน 2 กลุ่ม

หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการในการตรวจวินิจฉัยโรคที่เกิดขึ้นกับสัตว์ โดยมีบริการในการตรวจวินิจฉัย จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ งานตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางชีรั่มวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางจุลชีววิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางอณูชีววิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางไวรัสวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางปรสิตวิทยา งานตรวจวินิจฉัยด้านสัตว์น้ำ งานตรวจวิเคราะห์โภชนะวัตถุบอาหารสัตว์ งานตรวจคุณภาพน้ำนม และงานตรวจประเมินคุณภาพน้ำเชื้อ

ผลการศึกษา พบว่าพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงานส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่นำเลือดมาส่งตรวจวินิจฉัยทางชีรั่มวิทยา โดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 0-1,000 บาทต่อครั้ง โดยมีหน่วยงานจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะมีการให้บริการที่ดีและครบวงจร โดยรู้จักและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์จากทางอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ และจะกลับมาใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์อีก

กลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 29-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีสถานที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจะนำซากสัตว์มาส่งตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยามากที่สุด โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 1,001-2,000 บาทต่อครั้ง และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง เหตุผล

* Corresponding author. E-mail: krt.kwanruethai@gmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่เลือกใช้บริการเพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ โดยรู้จักและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์จากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก และจะกลับมาใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์อีก

ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: โรคสัตว์ พฤติกรรม ความพึงพอใจ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The study objectives is the structure of services for animal disease diagnosis and examine the behavior and service satisfaction of users of Veterinary Diagnostic Center. The 300 data were collected from customers of Veterinary Diagnostic Center, Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University by filled out the questionnaires. Collected data were classified in 2 main group 219 samples from institute-users and 81 samples from general public-users. Both Descriptive statistics and difference satisfaction testing were used for analyzing 2 group of data.

Veterinary Diagnostic Center, Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University is the institute that provides services in the diagnosis of diseases. There are 10 services: Pathology, Serology, Microbiology, Molecularbiology, Virology, Parasitology, Aquatic Laboratory Feed analysis, Milk analysis and Sperm quantification.

On the study of the institutes group information shown that the most Institute were located in Chiang Mai province area. Another Institute were located northern outside Chiang Mai province. Services using behavior shown that the majority of samples from this group were a blood for serology diagnosis on average 1-2 times per month, expenditure was 0–1,000 baht per time and the institute are responsible for expenses. Main reasons for choosing services is a good service and comprehensive services. The most of answerer know and recognize Veterinary Diagnostic service information from internet or website and they will definitely return to use the service again.

General public group, most of data were single female in age group of 29–35 years old with a bachelor's degree, average monthly income was 20,001–30,000 Baht, and live in Chiang Mai province. Regarding the behavior, the majority of general public group took

carcass for pathology diagnosis on average less than 12 times a year, expenditure was 1,001–2,000 baht per time and they are responsible for their own expenses. The reason for choose to used the service because of its reputation and image of Veterinary Diagnostic Center. The most of them know and recognize information from friends, relative or acquaintance and they will definitely return to use the service again.

Results of service-using satisfaction showed that samples were highly satisfied in every sector can be ordered people, process, product, physical evidence, price, place and promotion. The results of the difference of satisfaction in 2 groups were found that there were difference in people and process at the statistical level of 0.05.

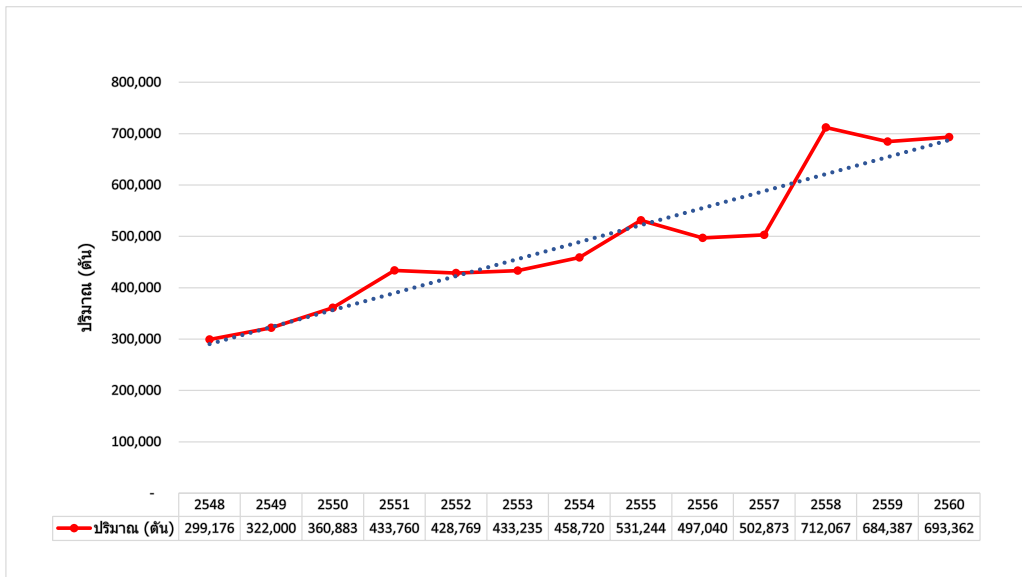
Keyword: Disease, Behavior, satisfaction, Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University

ที่มาและความสำคัญ

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การดำรงชีวิตของคนในสังคมไทยมีความเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมเป็นอย่างมากจนมีคำกล่าวที่ว่า สังคมไทยเป็นสังคมเกษตรกรรม เพราะเกษตรกรรมเป็นรากฐานของเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างอาชีพ แรงงาน และสร้างรายได้ให้กับคนในสังคมและประเทศชาติ แม้ว่าในระยะหลังผู้ที่ประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรมจะมีปริมาณลดลง (สมจิต โยธะคง, ม.ป.ป.) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากภาคเกษตรกรรมไปสู่ภาคบริการ ด้วยเป้าหมายที่ต้องการยกระดับจากประเทศกำลังพัฒนาไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว (กองแผนงาน กรมปศุสัตว์, 2560) อย่างไรก็ตาม ภาคเกษตรกรรมก็ยังเป็นภาคเศรษฐกิจหนึ่งที่สำคัญของประเทศไทย โดยเกษตรกรรมแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (1) กสิกรรม หมายถึง การเพาะปลูกพืช เช่น การทำสวน การทำไร่ การทำนา เป็นต้น (2) ปศุสัตว์ หมายถึง การประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์บนบก เช่น การเลี้ยงหมู การเลี้ยงวัว หรือการเลี้ยงสัตว์จำพวกสัตว์ปีก เป็นต้น (3) การประมง หมายถึง การประกอบอาชีพการเกษตรทางน้ำ เช่น การเลี้ยงสัตว์น้ำ การจับสัตว์น้ำ เป็นต้น และ (4) ด้านป่าไม้ หมายถึง การประกอบอาชีพเกี่ยวกับป่า เช่น การปลูกป่าไม้เศรษฐกิจ การนำผลผลิตจากป่ามาแปรรูปให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น (ทีมงานทรูปลูกปัญญา, 2556)

การปศุสัตว์ของไทย ถือว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการผลิตโปรตีนเพื่อการบริโภคให้กับประชาชนในประเทศ อีกทั้งยังช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการสร้างรายได้ให้กับประเทศจากผลผลิตที่สามารถผลิตเป็นสินค้าส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยมีพัฒนาการและการเติบโตในการผลิตอย่างต่อเนื่องตามปริมาณความต้องการของผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากปริมาณและมูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปริมาณการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2548 มีปริมาณการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ จำนวน 299,176 ตัน และในปี พ.ศ. 2560 ปริมาณการส่งออกเพิ่มขึ้นเป็น 693,362 ตัน ซึ่งจากภาพจะเห็นได้ว่าปริมาณ

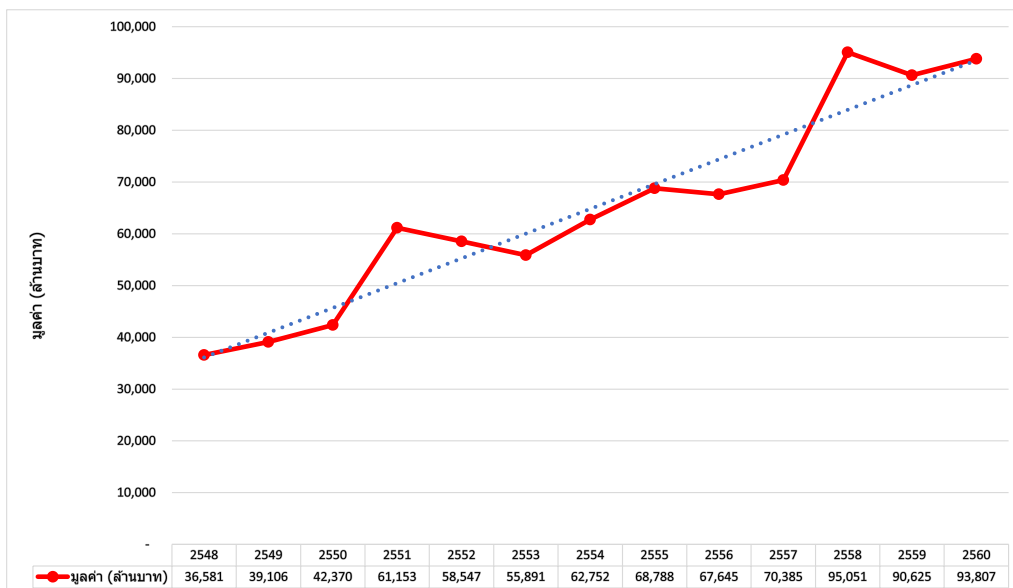
การส่งออกมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ (เส้นสีฟ้า) และในรอบ 12 ปี ปริมาณการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ของไทยเพิ่มสูงขึ้น 394,186 ตัน คิดเป็นร้อยละ 43.15 (ภาพที่ 1)



ที่มา : กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ กองแผนงาน กรมปศุสัตว์, 2561

ภาพที่ 1 ปริมาณการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ ปี พ.ศ. 2548 – 2560

ในขณะเดียวกัน มูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ของไทยก็เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามปริมาณการส่งออกของประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2548 มูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ของไทยมีมูลค่า 36,581 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2560 มูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นเป็น 93,807 ล้านบาท ซึ่งจากภาพจะเห็นได้ว่ามูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ของไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ (เส้นสีฟ้า) แสดงให้เห็นได้ว่าภาคปศุสัตว์ยังคงเป็นอีกภาคหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย (ภาพที่ 2)



ที่มา : กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ กองแผนงาน กรมปศุสัตว์, 2561

ภาพที่ 2 มูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ ปี พ.ศ. 2548 – 2560

นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรโลก การขยายตัวของเมืองที่รวดเร็ว และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้การผลิตปศุสัตว์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากเกษตรกรรายย่อยไปสู่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จากชุมชนในชนบทไปสู่แถบชานเมือง จากผู้ผลิตอิสระ ผู้ดำเนินการ และผู้ค้าส่งจำนวนมากไปสู่ผู้ดำเนินการรายใหญ่ที่ควบคุมการดำเนินงานทุกด้านของห่วงโซ่สินค้าโภคภัณฑ์ และจากฟาร์มไปสู่ชั้นวางสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตและร้านค้าต่างๆ (กองแผนงาน กรมปศุสัตว์, 2560) ดังนั้นหากมีสัตว์ป่วยเกิดโรคระบาด หรือสัตว์เสียชีวิตก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อเกษตรกรผู้ผลิต ธุรกิจ ผู้บริโภค รวมถึงผลกระทบต่อ การส่งออกของประเทศด้วย

การที่มีสัตว์ป่วยหรือเกิดโรคระบาดในสัตว์ นอกจากจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อเกษตรกร ธุรกิจ และการส่งออกของประเทศแล้ว ยังอาจทำให้เกิดการระบาดของโรคมานุษย์ได้ トラบไต้ที่เราได้มีการคลุกคลีกับสัตว์ไม่ว่าจะเป็นสัตว์เลี้ยง เช่น แมว สุนัข นก หรือสัตว์เศรษฐกิจ เช่น ไก่ เป็ด สุกร โค กระบือ เป็นต้น รวมถึงสัตว์ทดลองต่างๆ เช่น หนู ลิง เป็นต้น เนื่องจากโรคระบาดบางชนิดสามารถแพร่กระจายมาสู่คนได้ ไม่ว่าจะเป็นทางการกิน การหายใจ ทางผิวหนัง รวมถึงบาดแผลต่างๆ ซึ่งโรคที่สามารถติดต่อจากสัตว์สู่คนหรือจากคนสู่สัตว์ได้นั้น เรียกว่า โรคสัตว์สู่คน (ZOOZOOSES) เดิมคำนิยามของคำว่า ZOOZOOSES หมายถึงโรคติดต่อจากสัตว์เลี้ยงมาสู่คน แต่ภายหลังได้มีผู้เชี่ยวชาญทางโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคนแห่งองค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความของ ZOOZOOSES ว่าหมายถึง โรคทั้งหลาย และการติดเชื้อโรคที่มีการติดต่อตามธรรมชาติระหว่างสัตว์มีกระดูกสันหลังและคน (Those diseases and infection which are naturally transmitted between vertebrate animals and man) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ZOOZOOSES หมายถึงโรคติดต่อระหว่างคนและสัตว์ที่มีกระดูกสันหลังอื่นๆ ทั้งสัตว์เลี้ยงและสัตว์ป่าที่การติดต่ออาจเป็นการติดต่อจากสัตว์มายังคน หรือเป็นการติดต่อจากคนไปยังสัตว์ก็ได้ ทั้งนี้การติดต่อนั้นจะต้องเป็นไปโดยธรรมชาติ (ทศนิยม ไหลมา, 2531)

โรคสัตว์สู่คนที่เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น โรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัสที่ชื่อว่า เรบีส (Rabies Virus) โดยสัตว์ที่ติดเชื้อโรคนี้สามารถแพร่กระจายเชื้อไปสู่คนหรือสัตว์อื่นๆ ได้ด้วยการถูกสัตว์ที่ติดเชื้อกัดหรือข่วน รวมถึงบาดแผลต่างๆ ตามร่างกายหรือเยื่อเมือกและปากที่สัมผัสกับน้ำลายของสัตว์ที่ติดเชื้อโดยเฉพาะสุนัข ซึ่งเชื่อดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อระบบประสาทส่วนกลางจนกระทั่งทำให้เสียชีวิตในที่สุดหากไม่ได้รับการรักษาหรือฉีดวัคซีนป้องกันทันเวลา (สำนักบริการคอมพิวเตอร์, 2548) โรคพิษสุนัขบ้าสามารถพบได้ในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมทุกชนิด เช่น แมว ค้างคาว วัว ลิง ชะนี กระรอก กระต่าย และหนู เป็นต้น แต่พบว่าสุนัขและแมวเป็นสัตว์ที่นำโรคพิษสุนัขบ้ามาสู่คนได้บ่อยที่สุด (โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการณย์, ม.ป.ป.) ปัจจุบันยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าเกิดขึ้นทุกปี โดยพบจำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคพิษสุนัขบ้าทั่วโลกประมาณ 24,000 - 60,000 รายต่อปี ก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสาธารณสุข ด้านเกษตรกรรม และด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศด้อยพัฒนาในทวีปแอฟริกา หรือประเทศที่กำลังพัฒนาในทวีปเอเชีย ซึ่งส่งผลให้

ดัชนีการสูญเสียทางสุขภาพ (Disability adjusted life years :DALYs) สูงถึง 1.8 ล้านหน่วยต่อปี โดยปัจจัยที่เป็นผลทำให้เกิดต้นทุนทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น การรักษาเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การตรวจวินิจฉัยในสัตว์ การให้วัคซีนแก่สุนัข และการสูญเสียทางด้านปศุสัตว์ รวมมูลค่าการสูญเสียคิดเป็น 55,000 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี นอกจากผลกระทบดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายในการให้วัคซีนป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการเสียชีวิตในมนุษย์ทั่วโลกคิดเป็นมูลค่า 120,000 ล้านเหรียญสหรัฐ โดยมีต้นทุนทางตรงคือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์และคน และต้นทุนทางอ้อม คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากผู้ป่วยหรือเจ้าของสุนัขที่ต้องสูญเสียทั้งเงินและเวลาในการเดินทางไปรับวัคซีนหรือรับการรักษา การรักษาทางเลือก ค่าโทรศัพท์ ค่าปรึกษาทางจิตแพทย์ในกรณีที่เกิดความเครียด ค่าดำเนินการของกรมปศุสัตว์ที่ต้องดำเนินการเพื่อวินิจฉัยการเป็นโรคของสัตว์นั้นๆ รวมถึง การควบคุมประชากรสุนัขในพื้นที่ที่เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคพิษสุนัขบ้า นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าจำเป็นต้องได้รับวัคซีนป้องกัน และผู้ที่เคยได้รับวัคซีนป้องกันแล้วยังจำเป็นต้องได้รับการกระตุ้นก่อนเข้าพื้นที่ดังกล่าวด้วยเช่นกัน (Gemechu R, 2017)

สถานการณ์โรคพิษสุนัขบ้าในประเทศไทย พบผู้ป่วยและเสียชีวิตสูงสุดในปี พ.ศ. 2523 จำนวน 370 ราย หลังจากนั้นแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2554 – 2558 พบผู้ป่วยและเสียชีวิตด้วยโรคพิษสุนัขบ้าจำนวน 8 4 7 6 และ 5 ราย ตามลำดับ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2559 พบจำนวนผู้ป่วยและเสียชีวิตด้วยโรคพิษสุนัขบ้าเพิ่มขึ้นเป็น 14 ราย สูงสุดในรอบ 8 ปี แม้ว่าในปี พ.ศ. 2560 จะมีจำนวนผู้ป่วยและเสียชีวิตลดลงเหลือ 11 ราย และในระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 1 เมษายน 2561 พบผู้ป่วยและเสียชีวิตจากโรคดังกล่าวแล้วจำนวน 7 ราย ซึ่งทำให้เห็นว่าสถานการณ์เริ่มส่อวิกฤติ (เสาวพัทธ์ ฮันจ้อยและคณะ, 2561)

อีกตัวอย่างหนึ่งของโรคระบาดในสัตว์ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจด้านปศุสัตว์ของไทย คือ โรคปากและเท้าเปื่อย สาเหตุเกิดจากเชื้อไวรัส foot-and-mouth disease (FMD) พบได้ในสัตว์กีบคู่ ได้แก่ กระบือ โค สุกร แพะ แกะ เป็นต้น โรคปากและเท้าเปื่อยเป็นโรคระบาดสัตว์ที่ร้ายแรงสามารถติดต่อได้ง่าย และแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวสัตว์ทั้งที่มีชีวิต เนื้อสัตว์ รวมถึงผลิตภัณฑ์จากสัตว์ เช่น นม เน้น (เทิดศักดิ์ ญาโน และคณะ, 2556) ทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศ และส่งผลกระทบต่อการค้าส่งออกไปยังต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การชันสูตรโรคสัตว์มีความสำคัญอย่างมาก ทั้งในเรื่องของการควบคุมโรคติดต่อในปศุสัตว์ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและเตรียมความพร้อมต่อการแก้ไขการระบาดที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค และเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อจากสัตว์สู่คนที่ร้ายแรงในอนาคต อันจะก่อให้เกิดความสูญเสียทางชีวิตได้

ในพื้นที่ภาคเหนือ มีหน่วยงานที่ให้บริการด้านการตรวจวินิจฉัยโรคในสัตว์ จำนวน 4 หน่วยงาน ประกอบไปด้วย หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือตอนบน จังหวัดลำปาง ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือตอนล่าง จังหวัดพิษณุโลก และ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ โดยศูนย์วิจัยและการพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือตอนบน จังหวัดลำปาง และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือ

ตอนล่าง จังหวัดพิษณุโลก เน้นการตรวจวินิจฉัยงานทางด้านปศุสัตว์เป็นหลัก และบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ เน้นการตรวจวินิจฉัยทางด้านโลหิตวิทยา แต่หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการตรวจวินิจฉัยตัวอย่างทั้งสัตว์เลี้ยงเป็นเพื่อนและปศุสัตว์ ทั้งนี้จังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นเมืองใหญ่อันดับที่ 1 ของภาคเหนือ และนับว่าเป็นศูนย์กลางของจังหวัดในภาคเหนือ (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560)

หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการในการตรวจวินิจฉัยจำนวน 10 ด้าน คือ งานตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางซีรั่มวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางแบคทีเรียวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางอณูชีววิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางไวรัสวิทยา งานตรวจวินิจฉัยทางปรสิตวิทยา งานตรวจวินิจฉัยด้านสัตว์น้ำ งานตรวจวิเคราะห์โภชนะวัตถุบอาหารสัตว์ งานตรวจคุณภาพน้ำนม และงานตรวจประเมินคุณภาพน้ำเชื้อ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการปศุสัตว์ และประโยชน์ในการป้องกันสุขภาพของสัตว์เลี้ยง และตัวผู้เลี้ยง จากรายงานสรุปจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจกับหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2559 พบว่าในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจ จำนวน 13,491 ตัวอย่าง ปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจ จำนวน 14,634 ตัวอย่าง ปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจ จำนวน 15,499 ตัวอย่างปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจ จำนวน 22,556 ตัวอย่าง และในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจทั้งหมด จำนวน 22,311 ตัวอย่าง (หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560) จะเห็นได้ว่าจำนวนตัวอย่างที่มีการนำส่งตรวจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสรุปจำนวนผู้ส่งตัวอย่างตรวจกับหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2559 พบว่าในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนผู้ส่งตัวอย่าง จำนวน 1,679 คน ปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนผู้ส่งตัวอย่าง จำนวน 1,656 คน ปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้ส่งตัวอย่าง จำนวน 2,083 คน ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ส่งตัวอย่าง จำนวน 2,889 คน และในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนผู้ส่งตัวอย่าง จำนวน 3,529 คน ซึ่งทำให้เห็นได้ว่ามีผู้เข้าใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์เพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ที่ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันสุขภาพสัตว์เลี้ยง ตัวผู้เลี้ยง ประโยชน์ในการสำรวจและวินิจฉัยโรคอุบัติใหม่สำหรับในสัตว์ทุกชนิดที่มีผลกระทบต่อมนุษย์และสัตว์ รวมถึงประโยชน์ในการพัฒนาการปศุสัตว์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างการให้บริการด้านการชันสูตรโรคสัตว์
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคลัศตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 745 ราย (ไม่นับซ้ำ) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ประเภทหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ คลินิกโรคลัศตว์ และฟาร์มเลี้ยงสัตว์ในเครือบริษัท จำนวน 543 ราย คิดเป็น ร้อยละ 73 และกลุ่มตัวอย่างประเภทประชาชนทั่วไป และฟาร์มเลี้ยงสัตว์ส่วนบุคคล จำนวน 202 ราย คิดเป็น ร้อยละ 27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จะใช้วิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

$$\text{จากสมการ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดที่ 5%

แทนค่าลงในสมการ จะได้

$$n = \frac{745}{1 + 745(0.05)^2}$$

$$n = 260 \text{ ตัวอย่าง}$$

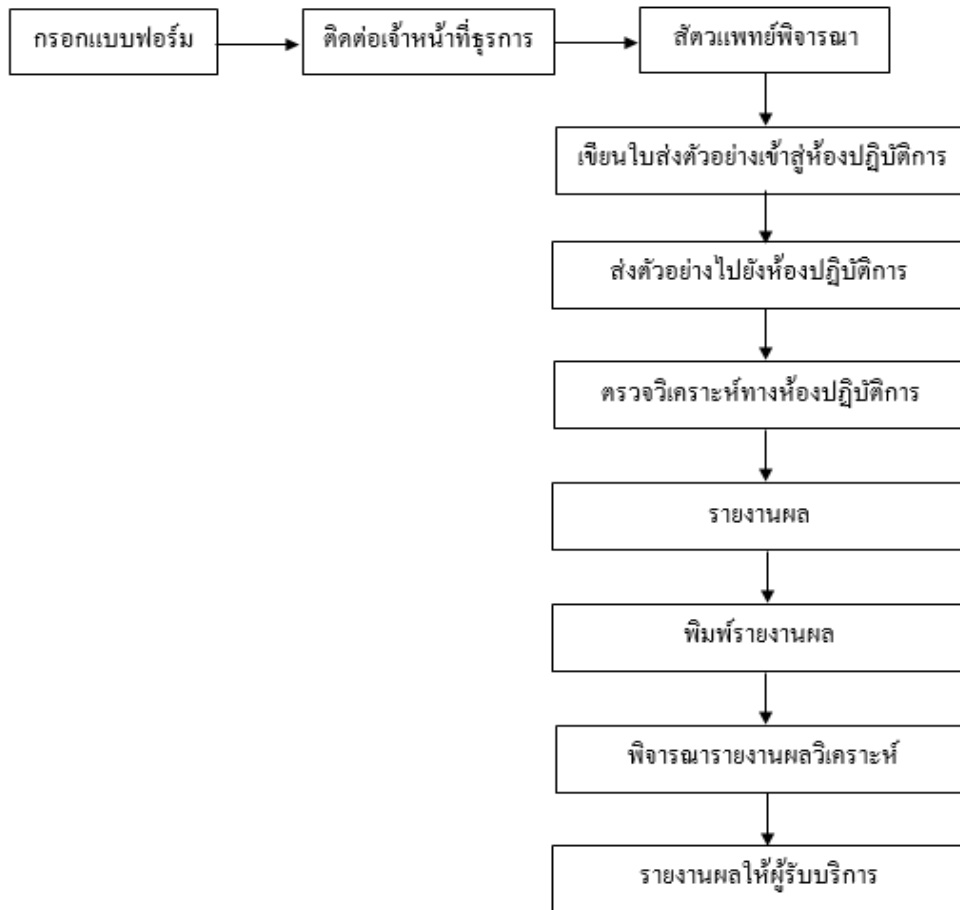
ดังนั้น การศึกษาค้างนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคลัศตว์ในช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคลัศตว์ ตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการคือ ผู้ใช้บริการประเภท หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ คลินิกโรคลัศตว์ และฟาร์มเลี้ยงสัตว์ในเครือบริษัท จำนวน 219 ตัวอย่าง และผู้ให้บริการประเภทประชาชนทั่วไป และฟาร์มเลี้ยงสัตว์ส่วนบุคคล จำนวน 81 ตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารที่มีการเผยแพร่ รวมถึงการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การพรรณนาอธิบายถึงโครงสร้างการให้บริการด้านการชันสูตรโรคลัศตว์ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง และวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามน้ำหนักความพึงพอใจในการรับบริการ พร้อมทั้งทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มโดยใช้วิธี Independent sample T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

การวินิจฉัยและการชันสูตรโรคเป็นบทบาทหนึ่งที่สำคัญในทางวิชาชีพสัตวแพทย์ เมื่อพบว่าสัตว์ป่วยหรือตาย ไม่ว่าจะป็นสัตว์เศรษฐกิจหรือปศุสัตว์ ก็จำเป็นต้องทราบสาเหตุ อาการ หรือภาวะผิดปกติต่างๆ ของการป่วยหรือการตายของสัตว์นั้นๆ เพื่อการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสวัสดิภาพสัตว์ที่เหลือ และเพื่อเป็นการป้องกันการระบาดไปยังสัตว์อื่นๆ รวมถึงการระบาดที่อาจเกิดขึ้นกับมนุษย์ได้ ซึ่งการเกิดโรคระบาดในสัตว์หรือการเกิดโรคระบาดจากสัตว์มาสู่คน จะทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อระบบเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ ดังนั้นการชันสูตรโรคสัตว์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษา การป้องกัน และกำจัดโรคต่อไป

หน่วยชันสูตรโรคสัตว์ (Veterinary Diagnostic Laboratory) คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดให้บริการในการตรวจวินิจฉัย จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ 1) งานตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยา เป็นการตรวจวินิจฉัยความผิดปกติจากตัวอย่างหรือซากสัตว์ โดยวินิจฉัยจากลักษณะทางมหกายวิภาคของอวัยวะต่างๆ ด้วยตาเปล่าของสัตวแพทย์ผู้ชันสูตรโรค และวินิจฉัยลักษณะทางจุลกายวิภาคโดยศึกษาลักษณะที่ผิดปกติภายใต้กล้องจุลทรรศน์ 2) งานตรวจวินิจฉัยทางซีรัมวิทยา เป็นการตรวจวินิจฉัยโดยใช้สิ่งคัดหลั่ง เลือด และปัสสาวะ ที่มีระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายสัตว์ที่มีการตอบสนองต่อความผิดปกติ 3) งานตรวจวินิจฉัยทางจุลชีววิทยา เป็นการตรวจวินิจฉัยเพื่อติดตามการติดเชื้อจุลชีพ 4) งานตรวจวินิจฉัยทางอณูวิทยา เป็นการตรวจวิเคราะห์สารพันธุกรรม เพื่อหาสาเหตุการติดเชื้อ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการตรวจเพื่อยืนยันชนิดของเชื้อเพิ่มเติมจากการตรวจวินิจฉัยทางจุลชีววิทยาและซีรัมวิทยา 5) งานตรวจวินิจฉัยทางไวรัสวิทยา เป็นการตรวจวินิจฉัยเพื่อติดตามการติดเชื้อไวรัส จากตัวอย่างอวัยวะ เลือด ปัสสาวะ สิ่งคัดหลั่งต่างๆ 6) งานตรวจวินิจฉัยทางปรสิตวิทยา เป็นการตรวจวินิจฉัยโรคที่เกิดจากปรสิต โดยเน้นศึกษารูปร่างของปรสิตที่ก่อให้เกิดโรคในสัตว์ 7) งานตรวจวินิจฉัยด้านสัตว์น้ำ เป็นการตรวจวินิจฉัยตัวอย่างที่มาจากสัตว์น้ำ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของการป่วย การตาย ความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับสัตว์ รวมถึงคุณภาพของน้ำ 8) งานตรวจวิเคราะห์โภชนะวัตถุอาหารสัตว์ เป็นการตรวจเพื่อประเมินปริมาณโภชนะในอาหารของสัตว์ รวมทั้งสารอื่นๆ ที่ผสมลงไปในการอาหาร 9) งานตรวจคุณภาพน้ำนม เป็นการติดตามคุณภาพของน้ำนมเพื่อให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการผลิตเป็นผลิตภัณฑ์สำหรับมนุษย์ต่อไป และ 10) งานตรวจประเมินคุณภาพน้ำเชื้อ เป็นการตรวจวินิจฉัยจำนวน ความสมบูรณ์และการมีชีวิตของน้ำเชื้อในสัตว์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของน้ำเชื้อที่จะใช้ในการผสมพันธุ์สัตว์เพื่อเพิ่มจำนวนสัตว์ รวมถึงการวินิจฉัยความผิดปกติของระบบสืบพันธุ์ โดยมีโครงสร้างในการให้บริการ ดังนี้



โครงสร้างการให้บริการด้านการชันสูตรโรคสัตว์ของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขั้นตอนแรก ผู้ขอรับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มส่งตัวอย่าง โดยให้รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อ ช่องทางการแจ้งผลการวิเคราะห์ และข้อมูลของตัวอย่างที่ต้องการส่งตรวจ โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับเอกสารและตัวอย่างส่งให้กับสัตวแพทย์ประจำหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของตัวอย่างและซักถามประวัติเพิ่มเติมจากผู้ขอรับบริการ จากนั้นจะทำการออกหมายเลขตัวอย่าง (case number) เขียนแบบฟอร์มส่งตัวอย่างสำหรับห้องปฏิบัติการ และส่งตัวอย่างไปยังห้องปฏิบัติการที่ตรวจ จากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการทำการตรวจวิเคราะห์ และเมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้วจะทำการรายงานผลไปยังพนักงานปฏิบัติงานประจำหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ เพื่อทำการพิมพ์รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ฉบับจริงและสำเนา โดยมีสัตวแพทย์ช่วยในการตรวจสอบรายงานผล และเซ็นลงนามรับรองผล จากนั้นจึงเสนอผู้อำนวยการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์พิจารณาและเซ็นลงนามรับรองผลการตรวจ เมื่อเอกสารได้รับการลงนามเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะถูกส่งให้กับผู้รับบริการตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในเอกสารแบบฟอร์มส่งตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร หรือโทรแจ้งตามเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้

กลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 80.82 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน สำหรับกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่มีสถานที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 74.07 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็น

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.50 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป มีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.86 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.56 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.78 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป และมีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน ส่วนใหญ่พบว่าสิ่งที่นำมาตรวจคือ ตัวอย่างประเภท เลือด คิดเป็นร้อยละ 47.03 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน โดยประเภทของงานบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ การตรวจวินิจฉัยทางซีรัมวิทยา คิดเป็นร้อยละ 36.53 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1–2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.38 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการอยู่ระหว่าง 0–1,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.88 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 67.58 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน และเมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่เลือกใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ พบว่าเหตุผลส่วนใหญ่เป็นเพราะการบริการที่ดี และครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.56 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน ในด้านของการรู้จักหรือได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยชันสูตร ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 73.06 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน และเมื่อถามถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 97.72 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่พบว่าสิ่งที่นำมาตรวจคือ ชากสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 29.63 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป โดยประเภทของงานบริการที่ใช้ส่วนใหญ่คือการตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยา คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป มีความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่า 12 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 58.02 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการอยู่ระหว่าง 1,001–2,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.68 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป และโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดเอง คิดเป็นร้อยละ 97.53 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่เลือกใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ พบว่าเหตุผลส่วนใหญ่เป็นเพราะชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 88.89 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป ในด้านของการรู้จักหรือได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยชันสูตร ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านทางเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 61.73 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป และเมื่อถามถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดความพึงพอใจไว้ 7 ด้าน ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้าน

การส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ) และความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยแบ่งผลการศึกษิตตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรเป็นลำดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรเป็นลำดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จากการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีของบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเอาใจใส่ สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องมาจากภาพลักษณ์ที่ดี และชื่อเสียงที่ดีของหน่วยชั้นสูตรโรคส์ตว์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการตรวจมากที่สุด รวมถึงขั้นตอนในการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็วในการให้บริการ สำหรับด้านราคา เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ คือ ในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้งจะมีการแสดงหรือแจ้งรายละเอียดค่าบริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าบริการเหมาะสมและมีความคุ้มค่า สำหรับด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาด ความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงความสะดวกในการเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการ ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการแบ่งสัดส่วนพื้นที่การใช้งานที่มีความเหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย และสำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากเห็นว่าไม่ค่อยมีการจัดโปรโมชั่นราคาพิเศษ แต่ก็ยังพบว่า ค่าใช้บริการยังคงมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างประเภทหน่วยงาน และกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลทั่วไป จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 7 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ เพราะชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นหลัก ดังนั้นหน่วยงานควรรักษาความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานไว้ให้นาน เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มปริมาณลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น

2) จากการศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และพบว่ามีผู้ใช้บริการที่อยู่ในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดภูเก็ต แม้จะมีจำนวนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ก็ทำให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ ดังนั้นจึงควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ แนะนำการดำเนินงานของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ให้มากขึ้น ทั้งช่องทางจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานประชุม สัมมนาต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่หน่วยงาน และบุคคลทั่วไปมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน

3) จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานควรรักษามาตรฐานการให้บริการของบุคลากรให้ดี เนื่องจากเป็นด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้อาจมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่ดี หรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแล้ว ยังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถช่วยรักษาฐานลูกค้าให้อยู่คู่กับหน่วยงานได้อย่างยั่งยืน

4) จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยชันสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านสถานที่พบว่ารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีที่จอดรถรองรับอย่างเพียงพอ แม้จะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่หากจะให้มีความพึงพอใจที่สูงขึ้น ควรมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับจอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการของหน่วยชันสูตรโรคสัตว์โดยเฉพาะ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการไม่ให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถ

5) เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยชั้นสูตรโรคสัตว์ ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยชั้นสูตรโรคสัตว์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ สายวาณิชย์. (2558). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่.** (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2560). **บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่.** สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.chiangmai.go.th/managing/public/D8/8D01Feb2017150134.pdf>
- กองแผนงาน กรมปศุสัตว์. (2560). **ยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561-2565.** สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก <http://planning.dld.go.th/th/index.php/th/plan-menu/497-2561-2565>.
- กองแผนงาน กรมปศุสัตว์. (2561). **สรุปปริมาณและมูลค่าการส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์ ปี 2548-2560.** สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2561, จาก <http://planning.dld.go.th/th/index.php/th/stat-menu/615-2548-2560>
- กัญญา กุณทิกากุญจน์. (2543). **หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาคเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทนา พงศ์กรกัมพล. (2551). **พฤติกรรมการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทิมา จักรกร. (2553). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เอกชนใน ย่านฝั่งธนบุรี.** (งานวิจัยเฉพาะเรื่องเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.** (ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิดา ลาภหลาย. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน.** (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทัศนีย์ ไหลมา. (2531). **โรคสัตว์สู่คน (ZOOZOSES)**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก www.med.cmu.ac.th/research/animal/animal/Zoonoses.doc.

ทีมงานทรูปลูกปัญญา. (2556). **เกษตรกรรมมีกี่ประเภท อะไรบ้าง**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก <http://www.trueplookpanya.com/new/asktrueplookpanya/questiondetail/673>.

เทิดศักดิ์ ญาโน และคณะ. (2556). กรณีสึกษาการระบาดของโรคปากและเท้าเปื่อย ในเขตจังหวัด เชียงใหม่และลำพูน ช่วงปี 2550-2554. **เชียงใหม่สัตวแพทยสาร**, 11(3), 277-287. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก http://www.vet.cmu.ac.th/cmvtj/document/journal/25563_8.pdf.

นิตยา แสงบุญ. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่**. (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประสิทธิ์ จันทกลาง. (2540). **การศึกษาอุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ในจังหวัดลำพูน**. (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนากร วรธนะพงษ์. (2555). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัฐจวน อิศรัรักษ์. (2555). **โรคสัตว์และการสุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2561, จาก <http://runjuanit.blogspot.com/2012/05/>

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการณย์. (ม.ป.ป.). **โรคพิษสุนัขบ้า (Rabies) ภัยร้ายใกล้ตัว**. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.siphospital.com/th/news/article/share/579>

ลัชมา เนื่องจำนงค์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอเกลลง จังหวัดระยอง**. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2545). **เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

สมจิต โยธะคง. (ม.ป.ป.). **เกษตรกรรมกับสังคมไทย**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก <http://agri.stou.ac.th/UploadedFile/91721-1.pdf>.

- สำนักบริการคอมพิวเตอร์. (2548). โรคพิษสุนัขบ้า. *KU eMagazine*, เมษายน 2548. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก <http://www.ku.ac.th/e-magazine/april48/known/rabies.html>
- สุกิจ วงศ์ปิ่นง้าว. (2549). การวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ขายในกิจกรรมถนนคนเดินในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวพักตร์ อึ้งจ้อย และคณะ. (2561). สรุปสถานการณ์การปฏิบัติงานที่มตรชนกัฐสถานการณโรคพิษสุนัขบ้า ประจำสัปดาห์ ฉบับที่ 1 ระหว่างวันที่ 29 มี.ค. ถึง 1 เม.ย. พ.ศ. 2561. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก http://203.157.15.110/boe/diseases.php?ds_key=c2l0&dsid=Mjl=&ds=UmFiaWVz.
- หน่วยชั้นสูตรโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานประจำปี 2559. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.vet.cmu.ac.th/web/VET_Sub3/download/Annual_2016.pdf
- อมรา อินทรวงศ์. (2557). พฤติกรรมความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้างานทันตกรรมของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Gemechu R. (2017). **Review on Economic Importance's of Rabies in Developing Countries and Its Controls**. *Archives of Preventive Medicine* 2(1): 015-021, Retrieved May 19, 2018, from <https://www.peertechz.com/articles/review-on-economic-importance-s-of-Rabies-in-developing-countries-and-its-controls.pdf>.
- Kotler P, Keller KL. **Marketing Management**. 14, editor: Prentice Hall; 2014. (p. 128) Retrieved March 10, 2018, from http://socioline.ru/files/5/283/kotler_keller_-_marketing_management_14th_edition.pdf.