

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)  
ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา  
Public Opinions towards Service Quality of Village Health Volunteers during  
the COVID-19 Pandemic, Sumnakkham Subdistrict Municipality,  
Sadao District, Songkhla Province

นันทิกานต์ สุวรรณะ Nantikan Suwanna<sup>1</sup>

ชายนีย์ ช. บุญพันธ์ Kayanee Chor Boonpunth<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 384 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้าน

---

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: 6310521519@email.psu.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนีย์ ช. บุญพันธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kayanee.b@psu.ac.th

การดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

## **Abstract**

The objectives of this study were 1) to study about public opinion towards service quality of Village Health Volunteers (VHV) of Sumnakkham Subdistrict Municipality during the COVID-19 pandemic; 2) to compare public opinion classified by personal factors towards service quality of Village Health Volunteers (VHV) of Sumnakkham Subdistrict Municipality during the COVID-19 pandemic; and 3) to study about knowledge factors on COVID-19 affecting public opinion towards service quality of Village Health Volunteers (VHV). Data were collected from 384 people aged over 18 years old quantitatively by questionnaires and were analyzed by descriptive statistics, namely, frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and simple regression analysis.

The study found that 1) public opinion towards service quality of Village Health Volunteers (VHV) of Sumnakkham Subdistrict Municipality during the COVID-19 pandemic was at somewhat high level. 2) people with different educational levels, occupations, income, and service attention frequency gave different opinion towards service quality of Village Health Volunteers (VHV) statistically significantly at .05, and 3) knowledge factors on responses, confidence building, and caregiving affecting public opinion towards service quality of Village Health Volunteers (VHV) during the COVID-19 pandemic.

**Key Words :** Service Quality, The Village Health Volunteers (VHV)

## **บทนำ**

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) เริ่มต้นขึ้นเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 และกระจายไปทั่วโลก ส่งผลกระทบกับประชากรหลากหลายด้านทั้งด้านสุขภาพ ด้านสังคมและเศรษฐกิจของประชากร และเมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ.2563 มีการระบาดใหญ่ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ที่กำลังระบาดหนักอยู่ในขณะนี้

สายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน เริ่มต้นจากเมืองอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน แรกเริ่มถูกค้นพบจากสัตว์ โดยเป็นสัตว์ทะเลที่มีการติดเชื้อไวรัสแล้วต่อเนื่องมายังคนที่อยู่ใกล้ชิดคลุกคลีกับสัตว์ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายไม่แข็งแรงและเชื้อไวรัสเข้าไปทำลายการทำงานของปอด โดยเชื้อไวรัสจะแพร่กระจายลูกกลามอย่างรวดเร็วและเพิ่มมากขึ้น จนทำให้ปอดเกิดการเสียหายและสูญเสียการทำงาน หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงทีจะทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ย้อนไปเมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ.2563 ประเทศไทยเริ่มมีมาตรการตรวจคัดกรองชาวต่างชาติที่สนามบินสุวรรณภูมิ ผลจากมาตรการทำให้ไทยพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 รายแรกของประเทศ และเป็นรายแรกที่ตรวจพบนอกประเทศ เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ซึ่งประเทศไทยนั้นได้เผชิญหน้ากับเชื้อไวรัสโควิด-19 มาเป็นระยะเวลาเกินกว่า 1 ปีแล้ว หากนับจำนวนครั้งของการระบาดจัดได้ว่ามี 2 ระลอกใหญ่ และระลอก 3 ที่กำลังเกิดขึ้น แม้ประชากรส่วนหนึ่งเริ่มได้รับวัคซีนแล้ว แต่จากสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศทำให้คาดการณ์ได้ไม่ยากว่าเชื้อไวรัสโควิด-19 จะยังคงอยู่ต่อไปอีกนาน

จากความรุนแรงของโรคส่งผลให้ทุกประเทศได้ออกมาตรการ ในการควบคุมและยับยั้งการแพร่กระจายของโรค ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้จำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) (ศบค.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แห่งชาติ มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และได้ประกาศภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนอยู่บ้าน (Stay at Home) ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) รักษาระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) รักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อยๆ ซึ่งการประกาศภาวะฉุกเฉิน ส่งผลให้ประชาชนต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งหมด (ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

จากการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจึงได้มีการกำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดบทบาทให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคในพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน เพื่อเฝ้าระวังตรวจคัดกรอง และสกัดกั้นการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในชุมชน ได้มีการดำเนินการแต่งตั้งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้ปฏิบัติงานในด้านชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมเป็น “ทีมอาสาโควิด-19” ระดับตำบลหรือชุมชน ร่วมกันดำเนินการค้นหาและคัดกรองกลุ่มเสี่ยงที่เข้ามาในหมู่บ้านหรือชุมชน และดำเนินการให้คำแนะนำ ติดตาม เฝ้าสังเกตอาการ ณ ที่พักอาศัย (Home

Quarantine) (กรมสนับสนุนสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564) ภายใต้แนวทางการจัดระบบอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีกิจกรรมที่สำคัญ เช่น กิจกรรมการเยี่ยมบ้านโดยเคาะประตู การสำรวจสุขภาพตนเอง การสอนและให้ความรู้ประชาชน การวัดอุณหภูมิและสังเกตอาการเบื้องต้น การบันทึกข้อมูลกลุ่มเสี่ยงและรายงานผลการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเป็นแบบอย่างที่ดีในการป้องกันตนเอง เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

สำหรับสถานการณ์การระบาดและการติดเชื้อของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในจังหวัดสงขลา ตามประกาศคำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสงขลา ได้มีมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563 จังหวัดสงขลา มีผู้ป่วยเฝ้าระวังรายแรก และได้มียอดผู้ป่วยโควิด-19 เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลาต่อมา จังหวัดสงขลาได้มีการแถลงข่าวศูนย์โควิด-19 อพเทคสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด สถานการณ์โดยภาพรวมในจังหวัดสงขลา ตัวเลขผู้ติดเชื้อเพิ่มและอยู่ในเกณฑ์ที่สูงจากการตรวจคัดกรองเชิงรุกในกลุ่มต่าง ๆ

สำหรับในพื้นที่เทศบาลตำบลสำนักขาม รายงานจากศูนย์ข้อมูลโควิด-19 อำเภอสะเดา พบว่าจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม มียอดรวมตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2564 จำนวน 750 คน ได้มีมาตรการในการเฝ้าระวังติดตาม ผู้ที่เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงที่มีการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยความร่วมมือทั้งจากฝ่ายปกครอง สาธารณสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เฝ้าระวังในพื้นที่อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องได้มีการจัดรูปแบบการจัดการในการเฝ้าระวัง ดูแลกักกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในอำเภอสะเดา โรงพยาบาลสนามศูนย์กักกันเข้าเมือง และตามโรงแรมต่าง ๆ ที่เปิดใช้เป็นพื้นที่เฝ้าระวังสำหรับผู้ติดเชื้อภายในพื้นที่ และการออกมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โครงการส่งเสริมการฉีดวัคซีนโควิด-19 เชิงรุก การลงพื้นที่เพื่อมอบถุงยังชีพช่วยเหลือสำหรับกลุ่มเสี่ยงซึ่งต้องกักตัว

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ต้องจัดระบบการบริการด้านสาธารณสุขในการยับยั้งการแพร่ระบาดตามแต่ละพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งในพื้นที่เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่ที่ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ให้บริการอยู่จำนวน 110 คน (ระบบสารสนเทศงานสุขภาพภาคประชาชน กระทรวงสาธารณสุข, 2564) มีส่วนร่วมในการร่วมเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคในพื้นที่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ว่าอยู่ในระดับใดและหวังว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้อง

การศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงสภาพจริงที่ประชาชนได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ในสถานการณ์ที่มีการเกิดโรคระบาด และกระทบต่อวิถีชีวิตปกติสุขของประชาชน เพื่อนำมาสู่แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดคุณภาพการบริการ

Zeithaml and Bitner (1996, อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2557) ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งมีปัจจัย 5 ประการที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการและแนวทางที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่ (1) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่องค์การสัญญาต่อผู้รับบริการถึงความเชื่อถือได้ในบริการ มีความถูกต้อง บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิม ผู้รับบริการจะได้รับการสนองตอบความพึงพอใจในทุกครั้งที่ใช้บริการ (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้การช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ (3) การรับรองความเชื่อมั่นหรือการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการของบุคลากร และความสามารถของบุคลากรในการให้บริการที่สามารถสร้างความเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ (4) การเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความพยายามของผู้ให้บริการในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและจัดการให้บริการที่เหมาะสมเฉพาะบุคคลด้วยพฤติกรรมที่เอื้ออาทรห่วงใย และเข้าใจความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และ (5) การสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง

ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นได้อย่างชัดเจนทางกายภาพของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรและอุปกรณ์ในการสื่อสาร เช่น การจัดสถานที่และตกแต่งให้สวยงาม การตกแต่งห้อง ตรวจให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เสื้อผ้า เครื่องแบบของผู้ให้บริการที่สวยงามเหมาะสมกับ ลักษณะงานและสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือการตกแต่งอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจผู้ป่วยเด็ก ให้ดูเหมือนของเล่นเพื่อลดความน่ากลัวลง รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างรอ เป็นต้น เพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) กล่าวว่า การรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นการที่ ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการ บริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไป ถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการ อย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้รับบริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ Crosby (1988, อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการ ดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถทราบความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

#### **เครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการ**

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ได้นำ แบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า Servqual เพื่อใช้ในการ ประเมินคุณภาพของการบริการทางธุรกิจ โดยต้องการให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานสามารถใช้ได้กับงาน บริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญ และยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการ ผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธีการประเมิน คุณภาพการให้บริการหรือ Servqual โดยแบ่งเป็น 5 มิติประกอบด้วย มิติที่ 1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่นำเสนอแสดงออกมา เป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น มิติที่ 2 ความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการ ที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะ

ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่ายและมีความสะดวกมากขึ้น รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงเพื่อความรวดเร็ว มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงความสามารถ ทักษะ ความรู้ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และมิติที่ 5 การรู้จักและเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ทองเหนียม ภาศิผล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารณสุขมูลฐาน ด้านการถ่ายทอดความรู้สาธารณสุขมูลฐาน และด้านการควบคุมโรค ด้านสิทธิประโยชน์สาธารณสุขของประชาชนตามลำดับ

สุพัตรา ศรีชุม (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และความคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมป้องกันควบคุมโรคติดต่อสูงที่สุด ส่วนระดับความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรีภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ อสม. และความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของ อสม. ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่นและด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. แตกต่างกัน

ธิชาภรณ์ กำนันตนและโชติ บดีรัฐ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอสอง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอสอง จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขของที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอสองจังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน

วิชัย ศิริวรรณชัย (2654) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของ อสม. ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับปัจจัยสนับสนุนระดับสูง มีความรู้ระดับสูง มีแรงจูงใจ ระดับสูง และมีการปฏิบัติงานตามบทบาทระดับสูง โดยการมีตำแหน่งอื่นในหมู่บ้านและตำแหน่งในกลุ่ม อสม. มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของ อสม.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับความรู้และแรงจูงใจมี



ความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของ อสม. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ปัจจัยด้านความรู้และแรงจูงใจสามารถรวมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของ อสม. ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19

วิทยา ชินบุตรและนภัทร ภักดีสรวิชัย (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการป้องกันการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) อสม. มีการปฏิบัติงานตามบทบาทอยู่ในระดับมาก โดยด้านการป้องกันโรคและด้านการส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก 2) อสม. ที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีบทบาทในการป้องกันการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และวิธีการได้รับการคัดเลือกเป็น อสม. ไม่แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในพื้นที่เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 384 คน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการเข้ารับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคโควิด-19 สาเหตุของการเกิดโรคโควิด-19 ความรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อาการของโรคโควิด-19 และแนวทางการรักษาของโรคโควิด-19 รวมทั้งสิ้น 15 ข้อคำถาม มีลักษณะคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์ ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการได้รับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) (2) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ของประชาชน เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (3) ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (4) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Least Significant Difference test (LSD) (5) การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยใช้ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีอายุอยู่ในช่วง 18-30 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 สถานภาพโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ส่วนใหญ่ 1-3 ครั้งต่อ 3 เดือน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ของประชาชน เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยความรู้ด้านอาการของโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านสาเหตุของการเกิดโรคโควิด-19 ด้านแนวทางการรักษาของโรคโควิด-19 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคโควิด-19 รายละเอียดตามตาราง

ปัจจัยความรู้	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลระดับความรู้
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคโควิด-19	2.06	0.690	-
สาเหตุของการเกิดโรคโควิด-19	2.53	0.846	-
ความรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	2.60	0.868	-
อาการของโรคโควิด-19	2.63	0.876	-
แนวทางการรักษาของโรคโควิด-19	2.42	0.809	-
<b>รวม</b>	<b>12.24</b>	<b>2.736</b>	<b>มาก</b>

จากตารางภาพรวมระดับความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 จากกลุ่มตัวอย่าง 384 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความเข้าใจในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 12.24$ , S.D. = 2.736) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยความรู้ด้านอาการของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.876) รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ( $\bar{X} = 2.60$ , S.D. = 0.868) สาเหตุของการเกิดโรคโควิด-19 ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.846) แนวทางการรักษาของโรคโควิด-19 ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 0.809) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ( $\bar{X} = 2.06$ , S.D. = 0.690)

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพและด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการสร้างความเชื่อมั่น ตามลำดับ

### 4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)**

การวิเคราะห์ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

#### **อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในเขตเทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองเหนียม ภาศิผล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสุขภาพ

มูลฐาน ด้านการถ่ายทอดความรู้สาธารณสุขมูลฐาน และด้านการควบคุมโรค ด้านสิทธิประโยชน์สาธารณสุขของประชาชนตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน ระดับรายได้มีผลต่อด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจแตกต่างกัน ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุข

ประจำหมู่บ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข พื้นฐานมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. จากการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก แสดงถึงการยอมรับถึงการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ ที่ยังคงปฏิบัติงานได้ดีแม้จะเกิดในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการสร้างเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการกำหนดบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้ชัดเจนเป็นทางการมากยิ่งขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานหรือทุกภาคส่วนได้รับทราบทั่วกัน และสนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะการรู้จักวิธีการป้องกันโรค ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง สร้างความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยร่วมกับการเน้นย้ำมาตรการทางสาธารณสุข และจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตามที่คาดหวัง และมุ่งเน้นสร้างเครือข่ายผ่านกิจกรรม ต่าง ๆ ที่ให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกันอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

2. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีกลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จึงควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ด้วยการเปิดอบรมให้ความรู้ แนะนำข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในสถานการณ์ของการเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือคู่มือเกี่ยวกับโรคโควิด-19 โดยการสรุปเนื้อหาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน โดยกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 มากกว่ากลุ่มลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 น้อยกว่ากลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้าน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการกระจายการบริการ มีมาตรฐาน และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้

ปัจจัยรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงาน จัดหาบุคลากรทางการแพทย์และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เพียงพอต่อการบริการและมีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน

ปัจจัยความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน โดยกลุ่มความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 1-3 ครั้งต่อ 3 เดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 น้อยกว่ากลุ่มความถี่ในการเข้ารับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 4-6 ครั้งต่อ 3 เดือน และมากกว่า 6 ครั้งต่อ 3 เดือน ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการจัดให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

3. ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ของประชาชน ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ได้เพียงร้อยละ 3.1 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ส่งผลต่อตัวแปรความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 น้อย จึงควรมีการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมในการคัดเลือกตัวแปรระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล มีแนวคิด ทฤษฎี และมีงานวิจัยอื่น ๆ รองรับ

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยมีผลที่ไม่ครอบคลุมจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษารุ่นต่อไป มีความถูกต้อง ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น อาจใช้การทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่น ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เท่านั้น สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในช่วงสถานการณ์ที่เป็นปกติหรือในช่วงที่สถานการณ์คลี่คลายลง เพื่อเป็นการเปรียบเทียบถึงคุณภาพการบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนา ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กรมการแพทย์. (2564). แนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษา และป้องกันการติดเชื้อใน

โรงพยาบาลกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). (ออนไลน์). สืบค้นจาก

[https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g\\_health\\_care/g04\\_CPG170464.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_health_care/g04_CPG170464.pdf)

กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). (ออนไลน์). สืบค้นจาก

[https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq\\_more.php](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). จำนวนผู้ลงทะเบียนจังหวัดสงขลา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก

<http://อสม.com/defaults/registered>

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). บทบาท อสม. กับ Social Distancing. (ออนไลน์). สืบค้นจาก

<https://1th.me/UmhTo>

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมเพื่อป้องกันการ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://bit.ly/3Lpk9ut>

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. วารสารบัณฑิตศึกษา, 12(58), 13-23.

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/viewFile/59056/48652>

ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัส

โควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า.



- ทองเหนียม ภาศิผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เทศบาลท่าโขลง ตำบลคลองหนึ่งอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธิดาภรณ์ กำนันตนและโชติ บดีรัฐ. (2564). การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอสอง จังหวัดแพร่. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/download/247930/168876/>
- พงษ์สิทธิ์ บุญรักษา. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการป้องกันโควิด 19 ของประชาชนใน ตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>
- รุ่งโรจน์ สงสรรบุญ. (2557). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของโรงพยาบาล. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/20019>
- วิชัย ศิริวรรณชัย. (2654). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของ อสม. ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. (ออนไลน์). สืบค้นจาก [http://www.mecnst.com/NSTMJ/file\\_content/202102111627455960.pdf](http://www.mecnst.com/NSTMJ/file_content/202102111627455960.pdf)
- วิทยา ชินบุตรและนภัทร ภัคดีสรวิชัย. (2564). บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/download/247844/169264/>
- ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no234-240863.pdf>
- สุพัตรา ศรีชุม. (2560). บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และความคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพินดา วงษ์บุรี. (2547). ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการจัดตั้งและการเปิด คณะวิชา  
ของวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ใน  
พื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์  
จังหวัดปัตตานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

World Health Organization: WHO. (2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Data as  
Reported by the Thai Ministry of Public Health. Retrieved February 23, 2021 from  
[https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-05-05-tha-sitre-72-  
covid19.pdf?sfvrsn=7708b03c\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-05-05-tha-sitre-72-covid19.pdf?sfvrsn=7708b03c_2)