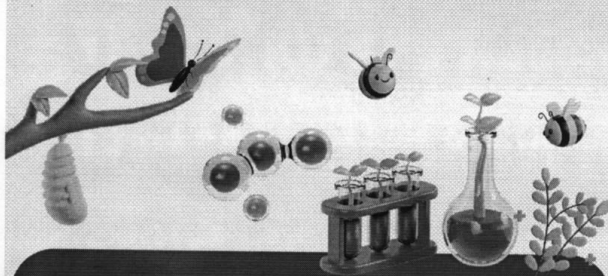


# การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 20

## The 20<sup>th</sup> KU KPS National Conference

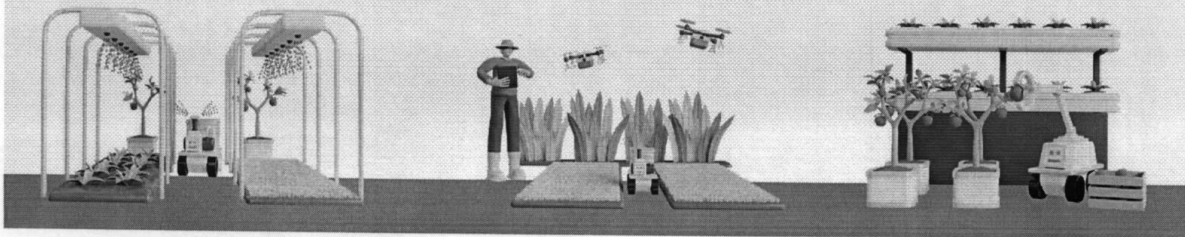
วันที่ 7-8 ธันวาคม 2566 ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



### PROCEEDINGS

#### ผลงานงานทางวิชาการ 9 สาขา

1. สาขาพืชและเทคโนโลยีชีวภาพ
2. สาขาสัตว์และสัตวแพทย์
3. สาขาวิศวกรรมศาสตร์
4. สาขาศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์
5. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
6. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา
7. สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ
8. สาขาส่งเสริมการเกษตรและธุรกิจเกษตร
9. สาขาการท่องเที่ยว นวัตกรรมบริการ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม



**การถอดบทเรียน วิเคราะห์และสังเคราะห์ระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย**

ตามขนาดและบริบทของ อปท. แบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.....2453

**ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่**

ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน.....2469

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกัน**

เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง

อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์.....2485

**ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของ**

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....2493

**การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน**

เพื่อสร้างการยอมรับและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร.....2505

**สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา**

**พฤติกรรมความปลอดภัยในการใช้กาชงดื่มของผู้ประกอบอาชีพร้านอาหาร**

ในบริเวณซอย 30 กันยา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.....2521

การสำรวจปริมาณสารกันบูดในขนมหม้อแกงที่ผลิตในเขตจังหวัดเพชรบุรี.....2532

**สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ**

**ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณอินทรีย์สารกับประชาคมปูก้ามดาบ**

ในป่าชายเลนบ้านบางบ่อ จังหวัดสมุทรสงคราม.....2540

**การใช้สาหร่ายทะเลเป็นส่วนผสมในอาหารปลิงทะเลขาว (*Holothuria scabra*)**

เพื่อทดแทนสาหร่ายสไปรูลิना.....2550

การพัฒนาระบบเฝ้าระวังรังสีด้วยเทคโนโลยี LoRaWAN เพื่อความปลอดภัยทางด้านรังสี.....2559

การพัฒนาสูตรที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์คาร์ก็อกโกแลตแท่งไม่มีน้ำตาลเสริมโปรตีนข้าว.....2573

การพัฒนาเครื่องตรวจวัดรังสีแบบประตูสำหรับคนเดินผ่าน.....2583

การศึกษาอัตราการรอดตายของหอยหมากวัยอ่อน โดยใช้แพลงก์ตอนพืชต่างชนิดกัน.....2595

การตรวจหาจุลินทรีย์ที่สามารถผลิตสารต้านจุลชีพจากกองใบไม้หมักแบบรวดเร็ว.....2602

ฤทธิ์ต้านอนุมูลอิสระและยับยั้งแบคทีเรียของเห็ดป่าบางชนิด.....2611

**การตรวจสอบสารพิษเคมีเบื้องต้น ปริมาณฟีนอลิกรวม**

และฤทธิ์กำจัดอนุมูลอิสระจากส่วนต่างๆ ของมะดัน.....2621

การศึกษา และพัฒนาการอนุบาลหอยหวานวัยอ่อน โดยใช้แพลงก์ตอนพืชต่างชนิดกัน.....2629

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019  
(COVID – 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์  
จังหวัดเพชรบูรณ์

People's satisfaction with the service Vaccination against coronavirus 2019 (COVID – 19) of  
Sadiang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Phetchabun District,  
Phetchabun Province.

กมลนภา พุดคล่อง<sup>1</sup>, สุทธิดา จัยธรรม<sup>1</sup>, อภิชนา ชมวงษา<sup>1</sup>, กันธิกา ธรรมรักษา<sup>1</sup>, จิรโรจน์ บุญราช<sup>2</sup>  
สมพิศ สายบุญชื่น<sup>2</sup>, ธีรภัทร กิจจารักษ์<sup>2</sup> และ สุภชัย ตรีเทศ<sup>2</sup>

Kornnapa Poodklong<sup>1</sup>, Suttida Jaitub<sup>1</sup>, Apichaya Chomwana<sup>1</sup>, Kanthika Thamruksa<sup>1</sup>, Chirarot Boonrat<sup>2</sup>,  
Sompit Saibunchun<sup>2</sup>, Teeraphat Kitjarak<sup>2</sup> and Supachai Tritose<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดด้วยวิธีสรุปและพรรณนาโวหาร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดสถานที่บริการอย่างเป็นสัดส่วน และมีระเบียบเรียบร้อยมีความรวดเร็วในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ควรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาการปกครอง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Students of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences , Phetchabun Rajabhat University

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Instructor of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences , Phetchabun Rajabhat University

### Abstract

The objective of this research study was to investigate the satisfaction of the population receiving COVID-19 vaccination services from the local government organization in Sadeang Sub-district, Mueang Phetchabun District, Phetchabun Province. Data was collected from a sample group of 394 individuals. The data collection tools used in this study included questionnaires and statistical methods for data analysis, such as frequency distribution, percentages, mean values, and standard deviations. Data analysis was conducted through summarization and interpretation of open-ended questions.

The research findings revealed that the overall satisfaction of the population receiving COVID-19 vaccination services from the local government organization in Sadeang Sub-district, Mueang Phetchabun District, Phetchabun Province was at the highest level ( $\bar{X} = 4.76$ ). When considering the specific aspects in descending order, it was found that the satisfaction of the staff/service providers ( $\bar{X} = 4.82$ ) ranked highest, followed by the satisfaction with the process/service delivery ( $\bar{X} = 4.74$ ), and the satisfaction with the convenience of the service location ( $\bar{X} = 4.71$ ). The study suggests that there should be proportional and well-organized service facilities, efficient service delivery, and staff capable of addressing problems and challenges appropriately.

Keywords: satisfaction, service, Sadiang Subdistrict Administrative Organization.

### บทนำ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งเป็นเมืองที่มีประชากร มากที่สุด ในภาคกลางของประเทศจีน กว่า 19 ล้านคนจึงทำให้การระบาด แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและ ผู้เสียชีวิตจำนวนมาก หลังจากพบการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ ใหม่องค์การอนามัยโลก ได้ออกมาระบุว่า ไวรัสนี้มีต้นตอคล้าย คือ SARS-CoV-2 เรียกว่า COVID-19 (ย่อมาจาก CO แทน corona, VI แทน virus, D แทน disease และ 19 แทน 2019) ตามการประกาศสำหรับประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้าประเทศไทยผู้ป่วยชาวไทยรายแรก อาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งไม่เคยมีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ แต่มีประวัติขับรถแท็กซี่ ให้บริการกับผู้ป่วยชาวจีนกระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เป็น โรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องยกระดับ การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในประเทศไทย ให้อยู่ในวงจำกัด โดยสั่งการให้ส่วน ราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ภายใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย คณะรัฐมนตรี ในคราวการประชุมเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 มีมติมอบหมายให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่

กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยให้คณะกรรมการอำนวยการเตรียมความพร้อม ป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัส โคโรนา 2019 (ศบค.) แบ่งออกเป็น 2 มาตรการสำคัญ 1) การป้องกันและสกัดกั้นการนำเข้าเชื้อ เข้าสู่ประเทศไทย 2) การยับยั้งการระบาดภายในประเทศ ในปัจจุบันประเทศไทยรัฐบาลประกาศให้ประชาชนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 สามารถลดการแพร่ระบาด ลดความรุนแรงของอาการ และลดการเสียชีวิตได้ ดังนั้น วัคซีนจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยควบคุมการระบาดของโรค และช่วยปกป้องให้ผู้คนปลอดภัยจากโรคนี้ได้ (ยง ภู่วรวรรณ, 2564) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง มีการบริหารจัดการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยมีคณะแพทย์ให้บริการฉีดวัคซีนและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้นำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน ที่ผ่านมามีประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนในเรื่องต่างมากมาย เช่น การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับ มีการแซงคิวกันเกิดขึ้น คณะแพทย์และพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ และมีสาเหตุมาจากการให้บริการแก่ประชาชนเป็นที่ไม่น่าพอใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการช่วยให้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการภายในองค์การบริหาร ส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

#### การตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมาย ความสำคัญของการบริการ และศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย 1.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ (พิมล เมธสวัสดิ์, 2550) 2.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549.) 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ นพพร เพียรพิบูล. (2547) ; สุรีย์ บุญงามคลและคณะ. (2546) ; เดชศักดิ์ ตานติวิวัฒน์. (2547) และคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนทั่วไปในเขตตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ

### ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสะเตียง และจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 25,158 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549 : 16) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 394 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ทำการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ตำบลสะเตียงในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ แบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้รับบริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ไปปรับปรุงโอกาสต่อไป

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีรายชื่ออยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 25,158 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของทาโร ยามานะ Taro Yamane บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, (2549) เมื่อคำนวณออกมาแล้วได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 394 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว และทำการดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามด้วย ตนเองให้กับประชาชนในพื้นที่ จำนวน 394 คน
2. ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ในการจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการจัดเก็บข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนด้วยตนเองจนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการฉีดวัคซีน ป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID –19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ ในการวิจัย กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสำรวจตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุง แก้ไข เรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 ชุดเพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือโดยนำผลที่ได้วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของคอนราค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้นั้นจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมี ค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ทั้งนี้จะหาค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0.97 ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552; และเกียรติสุดา ศรีสุข, 2552) ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ก่อนทำการแจกแบบสอบถามจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ตามค่าสถิติ โดยมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาลงรายละเอียดในการวิเคราะห์ด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด.(2544)

|            |                 |   |
|------------|-----------------|---|
| มากที่สุด  | ให้น้ำหนักคะแนน | 5 |
| มาก        | ให้น้ำหนักคะแนน | 4 |
| ปานกลาง    | ให้น้ำหนักคะแนน | 3 |
| น้อย       | ให้น้ำหนักคะแนน | 2 |
| น้อยที่สุด | ให้น้ำหนักคะแนน | 1 |

3. นำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดย เปรียบเทียบตามเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด.(2544)

|             |         |                         |
|-------------|---------|-------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีความคิดเห็นมากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นมาก        |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นน้อย       |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นน้อยที่สุด |

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ด้วยวิธีการสรุปและพรรณนาโวหาร ได้แก่ 1. ความถี่ (Frequency) 2. ค่าร้อยละ (Percentage) 3. ค่าเฉลี่ย (Mean) 4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 และส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.2 และอยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.3

2. ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการฉีดวัคซีน ป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) โดยอภิปรายผล ดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ( COVID – 19 ) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น

รายงานว่า เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรทางการแพทย์พูดจาสุภาพ อธิบายดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรทางการแพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์ ปฏิบัติหน้าที่แบบเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค และมีขั้นตอนให้บริการอย่างเท่าเทียม) และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำหรือเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดทำป้ายที่จุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีการจัดสถานที่บริการอย่างเป็นสัดส่วน และมีระเบียบเรียบร้อย

สมมติฐานของการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณา เพียรมานะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้านร้าน JSK ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อมีคุณภาพในระดับมากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการจัดสถานที่บริการอย่างเป็นสัดส่วน และมีระเบียบเรียบร้อยมีความรวดเร็วในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ควรสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.จิรโรจน์ บุญราช ผศ.สมพิศ สายบุญขึ้น และ ผศ.ดร.ธีรภัทร กิจจารักษ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ประสบการณ์อันมีค่าแก่นักศึกษา ขอขอบคุณพนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง ที่ให้ความช่วยเหลือในด้าน การเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณประชาชนที่อยู่ในเขตตำบลสะเตียง ที่ให้ความร่วมมือในการร่วมตอบ แบบสอบถามในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวของคณะผู้จัดทำที่ได้ให้กำเนิด เลี้ยงดู รวมทั้งให้การดูแลสั่งสอนให้ เป็นคนดีและคอยสนับสนุนตลอดมา

#### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชาและเกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). การวิเคราะห์สถิติ. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการด้านที่พักเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อที่พักริมเขตกอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 .กรุงเทพฯ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่4. จามจุรีโปรดักท์, กรุงเทพฯ.
- นพพร เพียรพิบูล, สุรีย์ บุญงามคงและเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. (2547). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ยง ภู่วรรณ. (2564). ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดหา/จัดการ วัคซีนโควิด-19 ที่สังคมไทยควรรู้
- กรมอนามัย สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง. (2019). แนวทางการปฏิบัติด้านสุขวิทยาส่วนบุคคล ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).
- แผนพัฒนาท้องถิ่น. (2561). องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- สุวรรณา เพ็ญมานะ. (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.