

การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาด โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน (อสม.) อำเภอเมืองขอนแก่น

บุญพิทักษ์ สิงห์สุวรรณ *

พลอย สืบวิเศษ **

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน

ผลการศึกษาพบว่า อสม.ได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นอย่างดี โดยได้รับการสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อนร่วมงาน เครือข่ายทางสังคม ประชาชนผู้รับบริการ และจากครอบครัว 2) ได้รับการสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (Appraisal Support) จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และจากประชาชนผู้รับบริการ 3) ได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้นำชุมชน และจากประชาชนผู้รับบริการ และ 4) ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานพบปัญหา และอุปสรรค คือ ปัญหาการสื่อสารนโยบายสาธารณะ ปัญหาข่าวปลอม (Fake News) ปัญหาการขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านวัยของ อสม. ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของประชาชนบางส่วน และปัญหาผู้ประกอบการบางส่วนในพื้นที่ไม่อนุญาตให้คนงานกักตัวตามมาตรการ

คำสำคัญ: การสนับสนุนทางสังคม, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.), โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

* คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อีเมล: Singsawan2537@gmail.com

** คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อีเมล: ploy@nida.ac.th

วันที่รับบทความ: 4 พฤษภาคม 2568 วันที่แก้ไขบทความล่าสุด: 27 กรกฎาคม 2568 วันที่อนุมัติการตีพิมพ์: 15 สิงหาคม 2568

Social Support for Surveillance and Control of the Spread of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) of Village Health Volunteers (VHVs): Mueang Khon Kaen District

Bunphithak Singsowan *

Ploy Suebvises **

Abstract

This research aimed to study the social support for the work, problems and obstacles in the surveillance, prevention and control of the spread of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) of village health volunteers in Mueang Khon Kaen District, Khon Kaen Province. Employing a qualitative research methodology, data was collected through in-depth interviews with 25 participants.

The results of the study found that village health volunteers (VHVs) received substantial social support, including four aspects of social support: 1) emotional support from public health officers, colleagues, social networks, service recipients, and family; 2) appraisal support, involving comparison and evaluation, was received from public health officers and service recipients.; 3) information support from public health officers, community leaders, and service recipients; and 4) instrumental support from local administrative organizations, Subdistrict Health Promoting Hospital, local government agencies, private sector organizations, and local civil society organizations. In the course of operations, several problems and obstacles were encountered, including issues related to public policy communication, the spread of fake news, shortages of materials and equipment, the aging of village health volunteers (VHVs), a lack of cooperation from certain members of the public, and problems with some business operators in the area refusing to allow workers to quarantine in according to the measures.

Keywords: Social Support, Village Health Volunteers (VHV), Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

* Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration
Email: Singsowan2537@gmail.com

** Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration
Email: ploy@nida.ac.th

Received: May 4, B.E.2568 Revised: July 27, B.E.2568 Accepted: August 15, B.E.2568

บทนำ

ในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในเมืองอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน (กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, 2564) ในวันที่ 30 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern) โดยแนะนำให้ทุกประเทศเร่งรัดการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมการแพร่ระบาด และได้ตั้งชื่อเชื้อไวรัสนี้ว่า Coronavirus disease 2019 (COVID - 19) (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2021)

เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) แพร่ระบาดเข้าสู่ประเทศไทย เมื่อเดือนมกราคม 2563 และในระยะต่อมา มีการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อนจากการรวมตัวกัน (Cluster) คือ การแพร่ระบาดในสนามมวย และสถานบันเทิงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และยังแพร่ระบาดไปยังจังหวัดต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว รัฐบาลจึงต้องมีการยกระดับการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรค และได้จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) (ศบค.) ขึ้น มีการกำหนดมาตรการเร่งด่วน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด โดยการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างเห็นได้ชัด (กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, 2021) จากนั้นมีการแพร่ระบาดทั่วประเทศเป็นระลอกที่ 2 ในเดือนธันวาคม 2563 (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2020) และในเดือนเมษายน 2564 เกิดการแพร่ระบาดเป็นระลอกที่ 3 มีสถิติการติดเชื้อเริ่มจากวันที่ 1 เมษายน 2564 จากการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดในสถานบันเทิงเขตทองหล่อ โดยมีสถานการณ์ที่รุนแรงกว่าระลอกที่ 1 และระลอกที่ 2 (Thailand Development Research Institute, 2020)

จากความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศไทยนั้น ทำให้รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพฯ) ได้ประกาศมาตรการควบคุม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้แรงงาน ทำให้ประชาชนเคลื่อนย้ายกลับภูมิลำเนา พื้นที่ในระดับชุมชน หรือหมู่บ้านจึงกลายเป็นพื้นที่เสี่ยงจากผู้ที่เดินทางเข้าพื้นที่ กลุ่มบุคคลที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด่านหน้าในการยับยั้งการแพร่ระบาดในพื้นที่ คือ กลุ่ม อสม. (ภัทรา บุรารักษ์ และคณะ, 2021) จากการปฏิบัติงานดังกล่าวนำไปสู่ความสำเร็จในการลดจำนวนผู้ติดเชื้อ และทำให้สถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศไทยในระลอกที่ 1 ไม่มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่ม องค์การอนามัยโลก (WHO) และหลายประเทศแสดงความชื่นชมถึงศักยภาพของประเทศไทยในการดำเนินงานควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในระลอกที่ 1 ได้ดี โดยมี อสม. เป็นกองกำลังสำคัญ (กรุงเทพมหานคร, 2020)

การสนับสนุนทางสังคมมีความจำเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. (กนกทอง สุวรรณบุลย์, 2002) แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน และมีผลต่อภาวะจิตใจ อารมณ์ ช่วยให้ผู้รับเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกมีคุณค่า รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม จะช่วยให้เผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีความเครียดหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (โสภณ นุชเจริญ, 2008) ดังนั้นการที่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะในการทำงานของ อสม. เพราะการได้รับการสนับสนุนจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น (นิชนันท์ สุวรรณบุญ และคณะ, 2021)

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม จึงเลือกศึกษาการสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของ อสม. ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยการศึกษาได้ทำการศึกษาในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากเคยมีการแพร่ระบาดภายในพื้นที่จำนวนมาก โดยจังหวัดขอนแก่นเคยเป็นหนึ่งในพื้นที่ควบคุมสูงสุด (พื้นที่สีแดง) ตามคำสั่ง ศบค. (ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19), 2021) ดังนั้น อสม. ต้องปฏิบัติงานตรวจคัดกรอง เฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่กรณีศึกษา

คำถามการวิจัย

1. ในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือไม่ ถ้าหากได้รับ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมรูปแบบใดบ้าง จากแหล่งสนับสนุนใดบ้าง และการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับนั้น มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร
2. การปฏิบัติงานของ อสม. ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีปัญหา และอุปสรรค อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคมต่อ อสม. ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. ในอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นโครงสร้างกว้าง ๆ ที่อธิบายเครือข่ายทรัพยากรทางสังคมที่บุคคลรับรู้ โดยมีรากฐานมาจากแนวคิดของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้คำแนะนำ และการตรวจสอบเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิต และการตัดสินใจ ระบบสังคมนี้มีบทบาทในการให้การสนับสนุนหลายรูปแบบ เช่น การสนับสนุนด้านข้อมูล การสนับสนุนเครื่องมือ และการสนับสนุนด้านอารมณ์ (Zhou, 2014) การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนได้รับความรัก ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการนับถือ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด (Cobb, 1976) ทำให้เกิดความสบายทางร่างกาย และทางอารมณ์ หรือเกิดความสบายใจที่ครอบคลุม เพื่อน และคนอื่น ๆ มอบให้ (Fairbrother, 2011) ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล โดยการให้ความรัก การเห็นคุณค่า การเชื่อใจ การห่วงใย และการรับฟังปัญหา การช่วยเหลือด้านทรัพยากรต่าง ๆ การให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลข่าวสาร การเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (House, 1981) ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่า เป็นที่ต้องการของคนในสังคม จะทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม (Pender, 1987 อ้างถึงใน ขนิษฐา หะยิมะแซ, 2013) ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคม จึงหมายถึง ทรัพยากรที่ผู้อื่นหาให้ และเกิดขึ้นในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เข้าถึงบุคคลผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายทางสังคม (Belle, 1988) เป็นทรัพยากรทางจิตใจ และทรัพยากรด้านวัสดุที่ได้จากเครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความเครียดได้ เช่น การช่วยเหลือยามเจ็บป่วย หรือการให้ความช่วยเหลือทางการเงินยามจำเป็น การให้คำแนะนำเมื่อเจอสถานการณ์ที่ยากลำบาก และการมอบความห่วงใยเอาใจใส่ให้กับผู้เป็นที่รัก (Cherry, 2020) การสนับสนุนทางสังคม จึงเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากคนอื่น ที่ส่งผลให้ผู้รับสามารถไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ (Caplan, 1977) โดย House (1981) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 4 ประเภท คือ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) ประกอบด้วย การให้ความรัก ความห่วงใย ความเห็นอกเห็นใจ และความไว้วางใจ ส่วนใหญ่แล้วการสนับสนุนด้านอารมณ์นี้บุคคลจะได้รับจากครอบครัว และเพื่อนสนิท 2) การสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (appraisal support) โดยจะเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับวัตถุประสงค์ในการประเมินตนเอง หรือ เป็นการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ เป็นลักษณะของข้อมูลย้อนกลับเพื่อประเมินหรือเปรียบเทียบตนเอง

กับบุคคลอื่น โดยจะได้รับจากครอบครัว จากกลุ่มเพื่อน จากเพื่อนร่วมงาน และจากชุมชน 3) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) คือการได้รับแจ้งหรือการช่วยเหลือในด้านข้อมูล ข้อเสนอแนะ การให้ความรู้ หรือช่วยในการทำเข้าใจ และจัดการกับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา มักเรียกว่าการสนับสนุนคำแนะนำ 4) การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) คือ การได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม เช่น การช่วยเหลือทางการเงิน การช่วยในด้านวัสดุสิ่งของ รวมถึงการบริการต่าง ๆ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอเมืองขอนแก่น เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคม ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. ในอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีรายละเอียดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกพื้นที่อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นพื้นที่ในการวิจัย เนื่องจากจังหวัดขอนแก่นเคยเป็นหนึ่งในพื้นที่ควบคุมสูงสุดในช่วงที่มีการแพร่ระบาด (พื้นที่สีแดง) ตามคำสั่ง ศบค.

2. กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย อสม. ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 10 คน ตัวแทนสมาชิกในครอบครัวของ อสม. จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาด จำนวน 5 คน ประชาชนผู้รับบริการที่อยู่ในพื้นที่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาด จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน

3. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตัวเอง จากการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูล จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามตามขอบเขตการวิจัยแล้ว จึงได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ และเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความสอดคล้องของข้อคำถาม พร้อมได้ทดลองสัมภาษณ์เบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า ผู้ตอบมีความเข้าใจในข้อคำถามได้ดี และตอบข้อคำถามได้ตรงประเด็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยได้รับการรับรองจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 เลขที่ COA No. 2023/0099

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) คือ การตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ 1) การตรวจสอบข้อมูลจากบุคคลที่ต่างกัน 2) การตรวจสอบข้อมูลในสถานที่ที่แตกต่างกัน และ 3) การตรวจสอบข้อมูลในเวลาที่แตกต่างกัน การตรวจสอบข้อมูล 3 แหล่ง เพื่อให้ทราบว่าการเก็บข้อมูลจากบุคคล สถานที่ และเวลาที่แตกต่างกันจะได้ข้อมูลที่เหมือนหรือแตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง จัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ถอดรหัสตีความ และใช้แนวคิดในการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างละเอียด พร้อมทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทำซ้ำกลับไปกลับมาเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นเชื่อถือได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วมาเรียบเรียง และนำเสนอด้วยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษา

การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นอย่างดี โดยได้รับการสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ดังนี้

1. ได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) โดยมีแหล่งให้การสนับสนุน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อนร่วมงาน เครือข่ายทางสังคม ประชาชนผู้รับบริการ และจากครอบครัว ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้การสนับสนุนในรูปแบบ คำชื่นชม การให้กำลังใจ การแสดงความห่วงใย และการให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อนร่วมงาน ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การชื่นชม และการให้กำลังใจ
- 3) เครือข่ายทางสังคม ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การชื่นชม และการให้กำลังใจ
- 4) ประชาชนผู้รับบริการ ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การชื่นชม การให้กำลังใจ และการให้ความร่วมมือที่ดีต่อการปฏิบัติงาน
- 5) สมาชิกในครอบครัว ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การยอมรับในบทบาทหน้าที่ของ อสม.

2. ได้รับการสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (appraisal support) โดยมีแหล่งให้การสนับสนุน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การเสนอแนะ และการให้คำแนะนำ
- 2) ประชาชนผู้รับบริการ ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การสะท้อนปัญหา และการให้คำแนะนำ

3. ได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) โดยมีแหล่งให้การสนับสนุน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้นำชุมชน และประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้การสนับสนุนในรูปแบบ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรค มาตรการในการปฏิบัติงาน สถานการณ์ความเสี่ยงในประเทศ และในพื้นที่
- 2) ประชาชนผู้รับบริการ ให้การสนับสนุนในรูปแบบ การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลความเสี่ยง บุคคลกลุ่มเสี่ยง และการรวมกลุ่มทำกิจกรรมในชุมชน

4. ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (instrumental support) โดยมีแหล่งให้การสนับสนุน ประกอบด้วย องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ องค์การภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ ดังนี้

- 1) องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ให้การสนับสนุนในรูปแบบ งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้การสนับสนุนในรูปแบบ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

- 3) หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ให้การสนับสนุนในรูปแบบ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- 4) องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้การสนับสนุนในรูปแบบ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาหาร และน้ำดื่ม

ผลการศึกษายังพบอีกว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

- 1) การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) ทำให้ อสม. มีขวัญกำลังใจ รู้สึกมีคุณค่าที่สังคมให้ความสำคัญ มีแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการชุมชน
- 2) การได้รับการสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (appraisal support) ทำให้ อสม. ได้ประเมินตนเอง นำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาความรู้ความสามารถ การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น
- 3) การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) ทำให้ อสม. สามารถวางแผนในการป้องกัน และรับมือต่อการแพร่ระบาดในชุมชนได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีแบบแผนและขั้นตอนที่ชัดเจนมากขึ้น การได้รับสนับสนุนข้อมูลด้านองค์ความรู้ ทำให้ อสม. มีความมั่นใจ และมีความแม่นยำในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- 4) ผลของการได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (instrumental support) ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. อำเภอเมืองขอนแก่น มีปัญหาและอุปสรรค แบ่งได้ดังนี้

1. ปัญหาเชิงนโยบาย

ประการแรก เป็นปัญหาด้านการสื่อสารนโยบายสาธารณะที่ไม่มีความชัดเจน โดยเฉพาะระยะเวลาในการกักตัวโดยประชาชนได้รับการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาในการกักตัวที่ไม่ตรงกับการได้รับนโยบายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสับสนและมีการโต้เถียงถึงความถูกต้องของมาตรการระหว่างผู้ปฏิบัติงานและประชาชน

ประการที่สอง เป็นปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการแพร่ระบาดระยะแรกในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น วัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของ อสม. มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากสถานการณ์การกักตุนวัสดุอุปกรณ์หรือการจำหน่ายในราคาที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้ากากอนามัย ซึ่งทำให้ อสม. ต้องมีการนำมาใช้ซ้ำ และชุด PPE (Personal Protective Equipment) ที่ต้องใช้ชุดกันฝนเพื่อป้องกันการสัมผัสเชื้อแทน แต่หลังจากภาคส่วนอื่น ๆ ทราบถึงปัญหาจึงให้การสนับสนุน และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาส่วนบุคคลของ อสม.

ปัญหาด้านวัยของ อสม. ด้วย อสม. บางส่วนเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลให้การเรียนรู้และพัฒนาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ได้น้อย จึงมีความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนได้ไม่เต็มที่ และด้วยนโยบายของภาครัฐให้สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในการประสานงาน และรายงานผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อ อสม. ที่สูงวัย ที่ขาดทักษะทางเทคโนโลยี รวมถึงขาดความพร้อมด้านสมาร์ตโฟน และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก

3. ปัญหาเฉพาะพื้นที่

ประการแรก เป็นปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของประชาชนบางส่วน มีเพียงประชาชนส่วนน้อยที่ไม่ให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานของ อสม. ซึ่งเป็นบ้านที่ค่อนข้างมีฐานะดี หรือมีบุคคล ในครอบครัวเป็นบุคลากรทางการแพทย์ และมองว่า อสม. อาจไม่มีความสามารถเพียงพอต่อการให้คำแนะนำ

ประการที่สอง เป็นปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการในพื้นที่ ในช่วงที่มีมาตรการกักตัวเป็นระยะเวลา 14 วัน มักจะไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ประกอบการ เช่น ไม่ยินยอมให้พนักงานกักตัวหรืออนุญาตให้กักตัวได้ไม่ครบ 14 วัน เนื่องจากสูญเสียรายได้และเกิดความเสียหายต่อองค์กร ด้วยเหตุดังกล่าวส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

4. ปัญหาทั่วไป

ปัญหาข่าวปลอม เมื่อประชาชนได้รับข่าวสารที่ไม่ใช่ข้อเท็จจริงจากสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จึงสร้างความสับสนและเกิดความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ อสม. เช่น ปัญหาความเชื่อมั่นต่อวัคซีนป้องกันโควิด - 19 ความเชื่อเรื่องการดื่มน้ำมะนาวผสมเกลือ หรือสมุนไพรบางชนิดสามารถต้านเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ และเชื่อว่าหน้ากากอนามัยบางชนิดไม่สามารถป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ เป็นต้น

อภิปรายผล

การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) อสม. ที่ปฏิบัติงานในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์จากหลายภาคส่วน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อนร่วมงาน เครือข่ายทางสังคม ประชาชนผู้รับบริการ และครอบครัว ด้วยการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมดูแลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างใกล้ชิด เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงมีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุน ซึ่งประกอบไปด้วย การให้กำลังใจ การชื่นชม การให้ความไว้วางใจหรือมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ในส่วนของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องปฏิบัติงานในสถานการณ์เสี่ยงสูงร่วมกัน จึงมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะเมื่อเกิดความกลัว ความเครียด หรือความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ในด้านการสนับสนุนจากเครือข่ายทางสังคม และประชาชนผู้รับบริการ เนื่องด้วยสังคมภาคอีสานเป็นสังคมที่มีความใกล้ชิดพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เมื่อชุมชนประสบปัญหา ต้องเผชิญกับสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ที่มีความรุนแรง และส่งผลกระทบในหลายด้านเป็นวงกว้าง สมาชิกในสังคมจึงมีความพร้อมต่อการเผชิญปัญหาร่วมกัน เมื่อ อสม. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการเฝ้าระวังโรคระบาดในชุมชน เครือข่ายต่าง ๆ ในสังคม รวมถึงประชาชนในชุมชน จึงให้ความเชื่อมั่น ให้กำลังใจ ให้ความร่วมมือที่ดีต่อการปฏิบัติงานให้ชุมชนสามารถผ่านพ้นวิกฤติร่วมกันไปได้ ผลจากการศึกษาพบอีกว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) จากประชาชนผู้รับบริการมีผลต่อการปฏิบัติงานของ อสม. มากที่สุด และเป็นการสนับสนุนที่ อสม. อำเภอเมืองขอนแก่น ต้องการเป็นอันดับแรก และการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เป็นสิ่งที่ อสม. พึงได้รับ โดยเป็นการสนับสนุนจากกลุ่มปฐมภูมิ (primary groups)

ซึ่งเป็นกลุ่มที่สมาชิกมีความสัมพันธ์กันแบบส่วนตัว (นันท์นิ ศุภมวงค, 2004) การได้รับการสนับสนุนในรูปแบบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของปริศนา โชคพิพัฒน์ (2008) ที่พบว่า อสม. ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับ อสม. ทำให้ อสม. รู้สึกอบอุ่นใจ และมีความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ และยังได้รับการสนับสนุนจากชุมชน ประกอบด้วยการให้การยอมรับ และได้รับความเชื่อมั่น ความพึงพอใจเมื่อให้บริการแก่ชุมชน ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงษ์ศักดิ์ เสือมาก (2011) ที่สรุปไว้ว่า อสม. ได้รับขวัญกำลังใจจากครอบครัว ชุมชน และเครือข่ายทางด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี

การได้รับการสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (appraisal Support) อสม. ได้รับการเสนอแนะและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกี่ยวกับเทคนิคในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานของ อสม. เกิดข้อผิดพลาดได้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงมีบทบาทในการให้คำแนะนำวิธีการที่ถูกต้อง รวมถึงการให้คำแนะนำในการบริการ เช่น วิธีการพูดหรือการสื่อสารกับประชาชน การให้บริการที่เหมาะสม และการแสดงออกที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ในกรณีพบว่า อสม. ใช้ถ้อยคำที่รุนแรง หรือแสดงความไม่พึงพอใจต่อประชาชน เจ้าหน้าที่จะตักเตือนและให้คำแนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ วิธีการพูดคุย และการให้คำปรึกษา เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ อสม. ยังได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ โพธิ์ชัย (2550 อ้างถึงใน เตือนใจ ปาประโคน และวิทัศน์ จันทรโพธิ์ศรี, 2013) โดยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขนั้น ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนด้วยการมีส่วนร่วมในการคิดการเสนอแนะ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในงานสุขภาพภาคประชาชน

การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information Support) ของ อสม. ประกอบด้วยข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการในการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การแพร่ระบาด โดย อสม. ได้รับข้อมูลเหล่านี้จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นหลัก แม้ว่า อสม. จะผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ด้านสาธารณสุขมาแล้ว แต่การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงเป็นผู้ที่คอยให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ อสม. ยังได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในพื้นที่จากผู้นำชุมชนและประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ อสม. มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ด้วยความใกล้ชิดระหว่าง อสม. ผู้นำชุมชน และประชาชนในอำเภอเมืองขอนแก่น ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและความสำนึกร่วมในการเผชิญปัญหาของชุมชน เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การแจ้งข้อมูลและความเคลื่อนไหวจากประชาชนในพื้นที่เป็นการสะท้อนถึงพลังความร่วมมือของคนในชุมชน โดยผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ ปริศนา โชคพิพัฒน์ (2008) ที่พบว่า อสม. ได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นอย่างดี จึงทำให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับความพึงพอใจจากชุมชน ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสาร อสม. ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่

การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (instrumental support) ประกอบด้วย การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การสนับสนุนพื้นที่ปฏิบัติงาน การสนับสนุนอาหาร น้ำดื่ม และการสนับสนุนงบประมาณ เป็นต้น ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นภาคีเครือข่ายทางสังคมของ อสม. ที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน และมีการติดต่อประสานงานระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Gottlieb (1987 อ้างถึงใน นันท์นิ ศุภมวงค, 2004) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การสนับสนุนระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzo Level) เป็นการพิจารณาที่โครงสร้างหน้าที่ของเครือข่ายทางสังคม โดยพิจารณาบุคคลที่มีสัมพันธภาพอย่างสม่ำเสมอ การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มนี้จะเป็นการได้รับการสนับสนุนด้านการให้คำแนะนำ การสนับสนุนวัสดุสิ่งของ การเป็นมิตรหรือการสนับสนุนด้านอารมณ์ และการยกย่อง การปฏิบัติงานของ

อสม. ในอำเภอเมืองขอนแก่น จึงได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร หรือวัสดุอุปกรณ์จากภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในพื้นที่เป็นอย่างดี และยังเป็นความร่วมมือระหว่างเครือข่ายในพื้นที่เพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปได้ รวมถึงการเห็นอกเห็นใจผู้ปฏิบัติงานด้านหน้าที่ต้องเผชิญเหตุที่มีความเสี่ยงสูง หากขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถป้องกันการติดเชื้อได้ อาจทำให้ อสม. ที่ปฏิบัติงานในฐานะอาสาสมัครเกิดความเสีย และเป็นอันตรายถึงชีวิต ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำมาสู่การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่อการปฏิบัติงานของ อสม. ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

ผลของการสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การที่ อสม. ได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) การได้รับการสนับสนุนด้านการเปรียบเทียบและประเมินคุณค่า (appraisal support) ส่งผลให้ อสม. มีขวัญกำลังใจ รู้สึกมีคุณค่าที่สังคมให้ความสำคัญ มีแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาตนเองในการให้บริการชุมชน ส่วนในด้านการได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) และการได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (instrumental support) นั้น ส่งผลให้ อสม. สามารถวางแผนในการป้องกันและรับมือต่อการแพร่ระบาดในชุมชนได้ดี ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการอธิบายของ Donev et al. (2008) ที่ว่า เครือข่ายทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคม จะทำให้ผู้คนรู้สึกว่าการได้รับการดูแล ได้รับการรัก ได้รับการนับถือ และรู้สึกมีคุณค่าช่วยสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติ หรือการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลได้ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา แยมคาย (2018) ที่พบว่า เมื่อ อสม. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนข่าวสาร การได้รับการสนับสนุนสิ่งของ หรือทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนในการประเมิน และการได้รับสนับสนุนทางด้านอารมณ์หรือจิตใจนั้น จะส่งผลต่อพฤติกรรม หรือการปฏิบัติงานของ อสม. ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด อาจไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั่วทุกพื้นที่ในจังหวัดขอนแก่น

ปัญหาและอุปสรรค

ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ อสม. อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประสบปัญหาด้านการสื่อสารนโยบายสาธารณะที่ขาดความชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนมาตรการตามสถานการณ์ และอาจเกิดจากชาวปทุมที่ส่งต่อทางออนไลน์ จึงสร้างความสับสนก่อให้เกิดความตื่นตระหนก และช่วงที่มีการแพร่ระบาดในระยะแรกของพื้นที่อำเภอเมืองขอนแก่น พบว่ายังขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังพบปัญหาด้านวัยของ อสม. ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และขาดทักษะด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนบางส่วน ตลอดจนผู้ประกอบการบางส่วนในพื้นที่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการเท่าที่ควร เช่น การไม่อนุญาตให้คนงานในองค์กรกักตัวครบ 14 วัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระพงษ์ นวลเนื่อง และคณะ (2015) ที่พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของ อสม. คือ การขาดทักษะในการใช้เครื่องมือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ทันสมัย เครื่องมือบางชนิดไม่เพียงพอ และยังขาดความร่วมมือจากชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการติดตามประเมินผล ประเมินทักษะ องค์ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของ อสม. เพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านสาธารณสุข ให้มีการบริการที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ และเกิดความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

2) ควรมีการกำหนดนโยบาย หรือแผนในการส่งเสริมให้ประชาชนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปี ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมต่อการเรียนรู้ เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็น อสม. เพื่อให้มีความหลากหลายทางช่วงวัย และให้มีการปฏิบัติงานที่ทันต่อสถานการณ์

3) การให้ความสำคัญต่อ อสม. โดยการกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริม และพัฒนาสิทธิสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้เพียงพอ เหมาะสม กับบทบาทหน้าที่ของ อสม.

4) การจัดทำแผนในการรับมือ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการรับมือกับโรคระบาด โรคอุบัติใหม่ หรือการแพร่ระบาดของโรคอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการถอดบทเรียนจากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5) ภาครัฐควรกำหนดนโยบาย และส่งเสริมความร่วมมือด้านสาธารณสุขจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ความรู้ และมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณสุขต่อประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

6) เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายและแผนที่มีความชัดเจน ตลอดจนการสื่อสารนโยบายสาธารณสุขที่ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว สู่ผู้ปฏิบัติ และประชาชน ในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินนโยบายนั้น สมฤทธิ์ผล และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) องค์กรที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลด้านสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ ให้กับ อสม. เพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ และมีความพร้อมต่อการรับมือกับสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ในอนาคต

2) ในระดับพื้นที่ควรมีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความเข้มแข็งทางสังคม ระหว่างประชาชน อสม. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ อสม. เช่นเดียวกับประชาชนในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น มีความรักความสามัคคี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันถือว่าเป็นทุนทางสังคมอันดี หากมีการส่งเสริมและอาศัยทุนทางสังคม หรือค่านิยมทางวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ จะทำให้การปฏิบัติงานของ อสม. ที่ต้องปฏิบัติงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐานโดยตรงต่อประชาชนนั้น มีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิผลมากขึ้น

3) การจัดให้มีเวทีสาธารณะในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง ประชาชน อสม. องค์กรภาครัฐภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูล และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้ และยังเป็นการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายทางสังคมอันจะนำมาสู่การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของ อสม. ได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จริงเพียง 25 คนเท่านั้น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมด้วย

2) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของ อสม. ในกรณีเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่านั้น ซึ่ง อสม. มีการปฏิบัติงานหลากหลายบทบาท จึงควรมีการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมต่อ อสม. ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

References

- Bangkokbiznews. (2020). *Lot Chamnuan Phu Tit Chuea Mi Rabop Thi Di WHO Chuenchom Thai Prap Kho Ro Na Wairat*. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/876118>
- Belle, D. (1988). *Children's Social Networks and Social Supports*. JOHN WILEY & SONS.
- Burarak, P., Burnell, S. and Aiemchai, K. (2021). *Khrong Khai Amnat Lae Konlayut Kan Suesan Phuea Kan Sang Khwam Choptham Rawang Kan Rabat Rok Tit Chuea Kho Wit Khong Asasamak Satharanasuk Pracham Muban*. <https://www.sac.or.th/main/th/article/detail/184>
- Caplan, G. (1977). *Support System and Community Mental Health*. Science Press.
- Center for COVID-19 Situation Administration (COVID -19). (2021). *Phuenthi Sathanakan Thi Kamnot Pen Phuenthi Khuapkhum Sungsut Lae Khemnguat Phuenthi Khuapkhum Sungsut Phuenthi Khuapkhum Lae Phuenthi Fao Rawang Sung Tam Khokamnot Ok Tam Khwam Nai Mattra 9 Haeng Phraratchakamnot Kan Borihan Ratchakan Nai Sathanakan Chukchoen B.E. 2548*. Krungthep: Center for COVID-19 Situation Administration (COVID-19)
- Cherry, K. (2020). *How Social Support Contributes to Psychological Health*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/social-support-for-psychological-health-4119970>
- Chokpipat, P. (2008). *The study of social support and the roles performance of village health volunteers in tubkvang municipality Kaengkhroi District, Saraburi Province* (Unpublished master's independent study). Khon Kaen University.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314. <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Department of Disease Control Ministry of Public Health. (2020). *Khumue Chaonathi Satharanasuk Nai Kan Topto Phawachukchoen Korani Kan Rabat Rok Tit Chuea Wairat Kho Ro Na 2019 Nai Prathet Thai*. https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/G42_1.pdf
- Donev, D., Pavlekovic, G., & Lijana, Z. K. (2008). Social Networks and Social Support in Health Promotion Programmes. *Programmes for Training on Research in Public Health for South Eastern Europe, Vol. 4: Health promotion and disease prevention: A Handbook for Teachers, Researchers, Health Professionals and Decision Makers*. <https://biecoll.ub.uni-bielefeld.de/index.php/publichealth/article/view/490>

- Fairbrother, N. (2011). Social support. *Visions: BC's Mental Health and Addictions Journal*, 6(4), 7-10.
https://www.heretohelp.bc.ca/sites/default/files/visions-social_support.pdf
- Hayeemasae, K. (2013). *Comparative Study on Social Support of Caregivers of Children with Autism Spectrum Disorders and Caregivers of Typical Development Children in Songklanagarind Hospital (Unpublished master's thesis)*. Prince of Songkla University.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. California: Addison-Wesley Publishing Company.
- Klum Phatthana Wi Cha Kan Rok Titto. (2021). *Sathanakan Rok Tit Chuea Wairat Kho Ro Na 2019 (COVID-19) Mattrakhan Satharanasuk Lae Panha Upasak Kan Pongkan Khuapkhum Rok Nai Phudoenthang*. <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- Nuannuaeng, W & Ratoran, S. (2015). Factors Affecting the Performance of Health Consumer Protection of Village Health Volunteers Samutsakhon Province. Paper presented at the 5th Sukhothai Thammathirat Open University Graduate Research Presentation Conference, 80th Anniversary Chalermprakiat Building, 5 December 2007, Sukhothai Thammathirat Open University, Bangkok
- Nuchjareon, S. (2008). *The performance in health promotion clubs of public health Volunteers in amphoe Cha-am, changwat Phetchaburi* (Unpublished master's thesis). Silpakorn University.
- Paprakhon, T., & Janposri, W. (2013). Relationships between Social Support of Village Health Volunteers on Elderly Health Promotion in BanKruat District, Buriram Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 6(3), 31-38. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/kkujphr/article/view/117974>
- Sueamak, P. (2011). Factors Related to Surveillance, Prevention, and Control Avian Influenza among Village Health Volunteers in Muang District, Suratthani Province. *Journal of Yala Rajabhat University*, 6(2), 150-160. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh/article/view/151507>
- Suphamongkhon, N. (2004). *Anxiety, social support, and coping strategies of university students* (Unpublished master's thesis). Chulalongkorn University.
- Suwannaboon, K. (2002). *Moral values, work incentives and social supports as promoting factors on village health volunteers in Rayong province* (Unpublished master's thesis). Graduate school Silpakorn University.
- Suwannakoot, N., Nakrukamphonphatn, S., Natason, A. and Lamduan, W. (2021). Factors Predicting to Caring Competency of Older People among Village Health Volunteers in Ubon Ratchathani Province. *Journal of Science and Technology, Ubon Ratchathani University*, 23(2), 18-26.
https://li01.tci-thaijo.org/index.php/sci_ubu/article/view/249073

- Thailand Development Research Institute. (2020). *Kan Phraerabat Ralok 3 Sathanakan Phonkrathop Lae Thang ok Choeng Nayobai*. <https://tdri.or.th/2021/05/covid-119/>
- Yaebkai, Y. (2018). Factors Affecting the Standard of Primary Health Care Performance among Village Health Volunteers in Sukhothai Province. *Journal of Nursing and Health Research*, 19(3), 145-192. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/bcnpy/article/view/122848>
- Zhou, E. S. (2014). Social support. In A. C. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp. 6161–6164). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_2789