

รายงานผลการปฏิบัติงาน

Result of operations

การรายงานผลการปฏิบัติงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติในการตอบสนอง
ของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในประเทศไทย และการประเมินความพึงพอใจ
ของอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติ

**Migrant Worker Hotline Performance Reporting in Response of COVID-19
in Thailand and the satisfaction assessment of migrant workers volunteers**

ศกวรรณ แก้วกลิ่น¹Sakonwan Kaewklin¹ชัช ไชยโส¹Chat Chaiyaso¹เสาวพัทธ์ ฮิ้นจ้อย¹Soawapak Hinjoy¹อารีย์ ม่วงสุขเจริญ²Aree Moungsookjareoun²¹สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ¹Office of International Cooperation,

กรมควบคุมโรค

Department of Disease Control

²สำนักงานองค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทย²World Health Organization (WHO Thailand)

DOI: 10.14456/dcj.2021.19

Received: December 13, 2020 | Revised: July 1, 2021 | Accepted: July 17, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติในการช่วยเหลือให้กลุ่มแรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรอบรู้ด้านสุขภาพ ส่งผลถึงพฤติกรรมความร่วมมือในการป้องกันควบคุมโรค และตอบสนองต่อการระบาดของโรคโควิด-19 2. เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติในการดำเนินการป้องกันควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ โดยมีการเก็บข้อมูลจากอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ 1422 จากประเทศเพื่อนบ้าน (เมียนมา กัมพูชา และลาว) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และการประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลการดำเนินงานรับสายด่วนโรคโควิด-19 เพื่อแรงงานข้ามชาติ ตั้งแต่ 1-31 พฤษภาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 189 สาย ประเด็นข้อมูลที่ให้บริการเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การเดินทางข้ามด่านพรมแดน การลงทะเบียนกลับประเทศ เอกสารการกรอกข้อมูลออนไลน์และการติดต่อสถานทูต พาสปอร์ต วีซ่า 2) สถานการณ์โรคโควิด-19 ของประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน 3) การว่างงาน การเลิกจ้างงาน ขาดรายได้ การจ่ายค่าชดเชย ประกันสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ด้านรูปแบบการอบรม การถ่ายทอดเนื้อหา ระยะเวลาการอบรม คู่มือสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 ด้านความพร้อมของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ ข้อมูล แหล่งข้อมูล การสนับสนุนความเข้มแข็งของเครือข่าย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 แต่ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ส่วนใหญ่มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 60 และหลังการปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ด้านความสุขและความภาคภูมิใจส่วนใหญ่มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำ

ข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสายด่วนแรงงานข้ามชาติในรุ่นต่อไป และพัฒนาเครือข่ายการป้องกันควบคุมโรคในแรงงานข้ามชาติให้เข้มแข็ง พร้อมรับมือกับโรคโควิด-19 ระลอกถัดไป และสามารถใช้ประโยชน์ในการรับมือกับโรคอื่นๆ นอกเหนือจากโรคโควิด-19 อีกด้วย

ติดต่อผู้พิมพ์ : ศกสวรรณ แก้วกลิ่น

อีเมล : anny@live.com

Abstract

The objectives of this study were: 1. To report on the performance of the migrant workers hotline in helping migrant workers to access and receive information health knowledge resulting in cooperative behavior in disease prevention and control and responding to the COVID-19 outbreak 2. To assess the satisfaction of migrant workers volunteers in the prevention and control of the COVID-19 outbreak about migrant workers. Data were collected from migrant workers' hotline 1422 volunteers from neighboring countries (Myanmar, Cambodia, and Lao People's Democratic Republic). Data were collected from migrant volunteers who served as operators of the migrant hotline by using questionnaires that contain general questions and performance evaluations of the operators. Descriptive statistics including frequencies and percentages were applied in this study. From 1-31 May 2020, there were a total of 189 calls on the COVID-19 hotline service. The findings of the study indicated the top three types of issues that hotline operators have been provided information. These lists of most commonly reported issues were arranged in a descending order: 1) Cross-border travel, registration for repatriation, documents for registration for repatriation flights, embassy contact details, information for passport and visa requirements, 2) COVID-19 situations in Thailand and neighboring countries, 3) Unemployment, termination of employment, loss of income, compensation and social security benefits. Assessments of volunteer operators' satisfaction showed that respondents' satisfaction towards the training session which includes training content, knowledge transfer, and duration of course and training handbook was 80 percent. The majority of the respondents had a high level of satisfaction (60%) for the readiness of operators to perform the duties, including the number of operator's availability, information, resources of information, capacity building of the network. However, the results demonstrated that the majority of the respondents had a low level of satisfaction regarding the availability of equipment (60%) and most of the volunteers rated their satisfaction level high for happiness and pride after serving as the operators (60%). The results of this study can be used to develop, improve the operation of the next generation of migrant workers, and strengthen the network of migrant workers to prevent and control diseases to deal effectively with a potential the next wave of COVID-19. The results may also be useful for addressing other diseases.

Correspondence: Sakonwan Kaewklin

E-mail: anny@live.com

คำสำคัญ

การรายงานผล, การปฏิบัติงาน, สายด่วน, โรคโควิด-19, reporting, performance, hotline, COVID-19

การประเมินความพึงพอใจ, อาสาสมัครแรงงานข้ามชาติ

Keywords

satisfaction assessment, migrant worker volunteers

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเป็นปัญหาสำคัญของทั่วโลก ตั้งแต่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขในระดับสากล เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 และยอมรับว่าเป็นการระบาดทั่วโลก เป็นวงกว้าง เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563⁽¹⁾ อีกทั้งในประเทศไทยยังพบการระบาดแบบกลุ่มใหญ่ที่สำคัญ ๆ เช่น สนามมวยลุมพินีและสถานบันเทิงย่านทองหล่อ ช่วงเดือนเมษายน 2563 ส่งผลให้จำนวนผู้ป่วยโรคโควิด-19 ภายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะเวลาอันสั้น⁽²⁾ ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาศักยภาพของภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของทุกหน่วยงาน และทุกคนในสังคม รวมถึงกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ประชากรแรงงานข้ามชาติที่ลงทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 2.7 ล้านคน จากประเทศเพื่อนบ้าน 3 ประเทศ (เมียนมา กัมพูชา และลาว) ซึ่งยังไม่รวมแรงงานข้ามชาติที่ไม่ได้ลงทะเบียน ประมาณ 800,000 คน ที่อาศัยในประเทศไทย⁽³⁾ จากการรายงานกรมควบคุมโรค พบผู้ป่วยโรคโควิด-19 ในกลุ่มแรงงานข้ามชาติ 61 ราย เป็นผู้ป่วยสัญชาติเมียนมา มากที่สุด 56 ราย สัญชาติกัมพูชา 3 ราย และสัญชาติลาว 2 ราย (ข้อมูล 19 มีนาคม-30 พฤษภาคม 2563)⁽²⁾ ซึ่งพบว่า มีผู้ป่วยภายในประเทศไทยทั้งหมด 68 จังหวัด และมากกว่าร้อยละ 50 พบในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล⁽⁴⁾ ดังนั้นเพื่อป้องกันและควบคุมโรคในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ประเทศไทยได้ประกาศนโยบายมาตรการปิดจุดผ่านแดน เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2563 ทำให้เกิดการว่างงาน แรงงานข้ามชาติมากกว่า 100,000 คน ได้เดินทางกลับไปยังประเทศของตนเอง⁽⁵⁾ โดยมีการคัดกรองผู้ที่เดินทางเข้า-ออกระหว่างประเทศ และการกักตัวตามนियามการเฝ้าระวังโรคโควิด-19 อย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังมีแรงงานข้ามชาติอีกหลายล้านคนที่ยังอยู่ในประเทศไทย

จึงมีความจำเป็นในการกระจายข้อมูลข่าวสารที่เจาะจงต่อกลุ่มแรงงานเหล่านี้ให้มากขึ้น ให้มีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ มาตรการป้องกันควบคุมโรคได้อย่างถูกต้อง ตระหนัก ถึงความสำคัญ และสามารถดูแลตนเอง และคนใกล้ชิดได้

กรมควบคุมโรค โดยสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ ร่วมกับสำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ ได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายขององค์การอนามัยโลก (WHO) ประจำประเทศไทย และองค์กรพัฒนาเอกชน (Non-governmental organization partners: NGO partners) ได้แก่ มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย และมูลนิธิริรักษ์ไทย ในการจัดระบบ “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ” เพื่อช่วยเหลือกลุ่มแรงงานข้ามชาติ 3 ประเทศเพื่อนบ้าน (เมียนมา กัมพูชา และลาว) ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมการดำเนินงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

จัดทำโครงการบูรณาการภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคภัยสุขภาพ พร้อมทั้งสร้างกลไกและระบบ “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ” (Migrant hotline 1422) โดยการจัดทำคู่มือ “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ (COVID-19 Hotline for Migrant Workers: DDC 1422 Guideline)” ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มแรงงานข้ามชาติ⁽⁶⁾

2. การสร้างกลไกและระบบ “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ” (Migrant hotline)

2.1 การจัดอบรมสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ให้แก่กลุ่มเป้าหมายอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ เพื่อพัฒนาศักยภาพกลุ่มเจ้าหน้าที่หลักขององค์กรพัฒนาเอกชนไทย (Thai NGOs) ให้ได้รับการฝึกอบรมเป็นครู ก เพื่อสอนและถ่ายทอดความรู้แก่กลุ่มแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดด้านการสื่อสารภาษาเพื่อนบ้าน

2.2 งานเปิดตัวสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

เปิดตัว “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ” โดยการเปิดบริการสายด่วน 3 ภาษาเพื่อนบ้าน ให้ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับโรคโควิด-19 เพื่อให้แรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงข้อมูลและดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง โดยสายด่วนนี้เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นมา

2.3 คู่มือสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (COVID-19 hotline for migrant workers: DDC 1422 guideline)⁽⁶⁾

ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครผู้รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื้อหาของคู่มือฯ ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่จำเป็น หมวดความรู้เรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และหมวดความรู้ทั่วไป เช่น การดูแล ป้องกันและปฏิบัติตัวเบื้องต้น หมวดมาตรการ ข้อควรรู้ ข้อควรระวัง ปัญหาอุปสรรค และการแก้ไขปัญหา ชุดข้อมูล และคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

3. การปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (Migrant hotline 1422 กรมควบคุมโรค)

3.1 ด้านบุคลากร

โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่ได้รับการอบรมที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติโดยสมัครใจ จากมูลนิธิรักษไทย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้ให้บริการรับสายภาษากัมพูชา จำนวน 1 คน ภาษาลาว จำนวน 1 คน และภาษาพม่า จำนวน 3 คน

3.2 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ของใช้ในการให้บริการ

สนับสนุนอุปกรณ์โดยการให้ยืมโทรศัพท์มือถือพร้อมซิมการ์ด จำนวน 5 เครื่อง ในระหว่างการใช้งานรับสาย โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในระยะเวลา 2 เดือน (พฤษภาคม-มิถุนายน 2563)

3.3 ด้านระบบงาน

สอนการติดตั้ง (Install) เครื่องโทรศัพท์มือถือ พร้อมทั้งเปิดระบบการให้บริการรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติของทั้ง 3 ภาษา ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

เวลา 8.00-20.00 น.

4. การติดตามประเมินผล

มีการประสาน ติดตามการบันทึกข้อมูลการรับสายของผู้รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ตามแบบฟอร์มการปฏิบัติงานรับสาย ประจำวัน พร้อมทั้งติดตามผลการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติในการช่วยเหลือให้กลุ่มแรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรอบรู้ด้านสุขภาพ ส่งผลถึงพฤติกรรมความร่วมมือในการป้องกันควบคุมโรค และตอบสนองต่อการระบาดของโรคโควิด-19 และประเมินความพึงพอใจของอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติในการดำเนินการป้องกันควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติจะนำมาวางแผนการพัฒนาการบูรณาการภาคีเครือข่าย รวมทั้งวางแผนพัฒนาระบบสายด่วนแรงงานข้ามชาติ อันจะส่งผลให้เกิดระบบการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพลดภาระโรค รวมถึงลดการสูญเสียทางสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัสดุและวิธีการศึกษา

การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการศึกษา การศึกษาแบบเชิงพรรณนา (Descriptive study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นกลุ่มอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติ ที่ทำงานกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ผ่านการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 จำนวน 40 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมศึกษา ดังนี้ 1) เป็นผู้ผ่านการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 2) เป็นผู้ที่เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติด้วยความสมัครใจ อย่างน้อยเชื้อชาติละ 1 คน 3) เป็นผู้เข้าร่วมการศึกษาด้วยความสมัครใจ

เนื่องจากอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติที่ปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วน รุ่นที่ 1 ที่ผ่านการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 จำนวน 40 คน แต่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติด้วยความสมัครใจ ได้เพียง 5 คน จำแนกเป็นผู้ให้บริการสายด่วนภาษาพม่า จำนวน 3 คน สายด่วนภาษาลาว จำนวน 1 คน และสายด่วนภาษากัมพูชา จำนวน 1 คน เนื่องจากอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติผู้เข้ารับการอบรมติดภารกิจงานประจำ และไม่สะดวกในการปฏิบัติหน้าที่สลับเปลี่ยนหมุนเวียนเวรรับสายด่วน

การรวบรวมข้อมูล ดำเนินการศึกษาระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563 เก็บรวบรวมจากข้อมูลทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ ผลการดำเนินงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ และผลการประเมินความพึงพอใจของอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ Hotline for Migrant Workers 1422 ซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติม จากผลสำรวจคำถามปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถามอาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติได้เสนอข้อคิดเห็น ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลร่วมด้วย

โดยใช้แบบฟอร์มข้อมูลการปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ และแบบสอบถามความคิดเห็นของอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ซึ่งคณะผู้ศึกษาพัฒนาจากแบบสอบถามแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ของการประสานส่วนภูมิภาค (กปก.) สำหรับพนักงาน Call Center⁽⁷⁾ ตามหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเนื้อหาสาระอยู่ภายใต้กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ต้องการศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น/ข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน่วยงาน อาสาสมัครสายด่วนภาษา และส่วนที่ 2

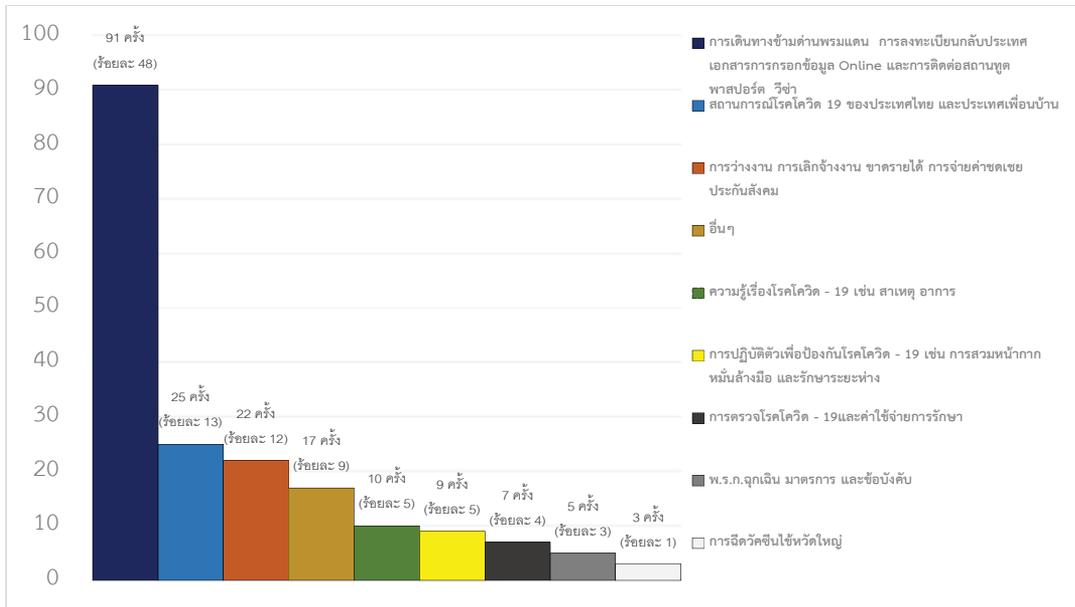
การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่พร้อมปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำตอบ 4 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์ประเมิน เห็นด้วยระดับมากที่สุด เห็นด้วยระดับมาก เห็นด้วยระดับน้อย เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของข้อมูล การปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ และความพึงพอใจของอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน ขณะปฏิบัติหน้าที่ และหลังจากการปฏิบัติหน้าที่สายด่วนโควิด-19 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงกลไกและระบบสายด่วนแรงงานข้ามชาติ และนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบสายด่วนแรงงานข้ามชาติให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการศึกษา

1. ผลการดำเนินงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

ผลการดำเนินงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ จากข้อมูลการปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (Migrant hotline 1422 กรมควบคุมโรค) ระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563 รวม 189 สาย ได้แก่ ภาษากัมพูชา จำนวน 15 สาย ภาษาลาว จำนวน 38 สาย และภาษาพม่า จำนวน 136 สาย ซึ่งประเด็นของเรื่องที่อาสาสมัครแรงงานข้ามชาติ ให้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การเดินทางข้ามด่านพรมแดน การลงทะเบียนกลับประเทศ เอกสารการกรอกข้อมูล Online และการติดต่อสถานทูต พาสปอร์ต วีซ่า จำนวน 91 ครั้ง (ร้อยละ 48) 2) สถานการณ์โรคโควิด-19 ของประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 25 ครั้ง (ร้อยละ 13) 3) การว่างงาน การเลิกจ้างงาน ขาดรายได้ การจ่ายค่าชดเชย ประกันสังคม จำนวน 22 ครั้ง (ร้อยละ 12) รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ร้อยละของเรื่องที่แรงงานข้ามชาติโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม ประจำเดือนพฤษภาคม 2563

หลังจากนั้นทางรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ และผู้ว่าราชการจังหวัด ได้ประกาศแนวทาง มาตรการของแต่ละพื้นที่ รวมถึงการจำกัดการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ การกักตัวตามแนวทางการเฝ้าระวังควบคุมโรค ประกอบกับสถานการณ์โรคโควิด-19 ของประเทศไทยดีขึ้น ไม่มีผู้ติดเชื้อภายในประเทศ ทำให้การรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติของอาสาสมัครรุ่นแรกในเดือนมิถุนายนถึงตุลาคม 2563 มีปริมาณการขอรับบริการลดลงจากช่วงแรกเป็นอย่างมาก เฉลี่ยวันละ 1-2 สาย หรือไม่มีสายโทรเข้า ดังนั้น การรับสายของทั้ง 3 ภาษา เฉลี่ยเดือนละประมาณ 20 สาย อย่างไรก็ตามยังมีผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาและคำแนะนำจากอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติอยู่ กรมควบคุมโรคและเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดอบรมสายด่วนแรงงานข้ามชาติรุ่นที่ 2 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเฝ้าระวัง และรับมือกับการระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกที่ 2 (Second wave) ที่อาจเกิดขึ้น

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลผลการศึกษาการปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติที่ผ่านมาระบบการให้บริการสายด่วนแรงงานข้ามชาติ สามารถตอบ

สนองต่อความต้องการของกลุ่มแรงงานข้ามชาติโดยตรง ในการพูดคุยสื่อสารด้วยภาษาของคนเชื้อชาติเดียวกัน ทำให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อปฏิบัติตัวในการป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 ที่ทันต่อสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ลดความวิตกกังวล มีความมั่นใจในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลและการส่งต่อด้านสุขภาพของกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย เกิดระบบการการป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 ที่ครอบคลุมในกลุ่มแรงงานข้ามชาติ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ Hotline for Migrant Workers 1422

2.1 ข้อมูลเบื้องต้น/ข้อมูลทั่วไป

อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติที่ปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วน รุ่นที่ 1 จำนวนทั้งหมด 5 คน จำแนกเป็นผู้ให้บริการสายด่วนภาษาพม่า จำนวน 3 คน สายด่วนภาษาลาว จำนวน 1 คน และสายด่วนภาษากัมพูชา จำนวน 1 คน โดยเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน และเพศหญิง จำนวน 1 คน อายุตั้งแต่ 35-55 ปี

ระดับการศึกษา ตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงปริญญาโท ตำแหน่งงาน ระดับผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เจ้าหน้าที่ภาคสนามอาวุโส และระดับเจ้าหน้าที่โครงการ

อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจด้านการเตรียมความพร้อมในระดับมาก ถึง มากที่สุด ในเรื่องรูปแบบการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 (การอบรม Online ผ่าน VDO Conference) วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ รายละเอียดดังตารางที่ 1

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจ

2.2.1 การเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับหน้าที่สายด่วนแรงงานข้ามชาติ 1422

ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจด้านการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับหน้าที่สายด่วนแรงงานข้ามชาติ 1422

ด้านการเตรียมความพร้อม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. รูปแบบการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 (COVID-19) (การอบรม Online ผ่าน VDO Conference)	4 (80)	1 (20)	-	-
2. การถ่ายทอดเนื้อหา องค์ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 (COVID-19) และการปฏิบัติตัวในการป้องกันควบคุมโรคเพียงพอ และมีประโยชน์สำหรับการนำไปในการปฏิบัติงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ	-	5 (100)	-	-
3. ระยะเวลาการอบรม (9.00-12.00 น.)	1 (20)	4 (80)	-	-
4. คู่มือสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (COVID-19 hotline for migrant workers: DDC 1422 guideline)	2 (40)	3 (60)	-	-

2.2.2 การปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความพร้อมของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากและน้อย ร้อยละ 40 เท่ากัน ด้านจำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติของแต่ละภาษาเพียงพอ และการหมุนเวียนเวร พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 60 เนื่องจากอาสาสมัครสายด่วน

แรงงานข้ามชาติมีอาชีพประจำ ดังนั้นจึงไม่สะดวกให้บริการการรับสายด่วนในบางเวลา อีกทั้งยังพบว่าคู่สายภาษาลาวไม่มีอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติมาสลับสับเปลี่ยน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 20 ส่วนด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 60 เนื่องจากโทรศัพท์ที่มอบให้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ไม่ตอบสนองต่อระบบการรับสาย บางคู่สายต้องใช้โทรศัพท์ตนเอง ในการปฏิบัติหน้าที่แทน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ	1 (20)	2 (40)	2 (40)	-
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (เวลา 8.00-20.00 น.)	2 (40)	1 (20)	2 (40)	-
3. จำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติของแต่ละภาษาเพียงพอ และการหมุนเวียนเวร	-	3 (60)	1 (20)	1 (20)

ตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ สัญญาณ Internet และความสะดวกในการใช้งานของระบบสายด่วน 1422	1 (20)	1 (20)	3 (60)	-
5. ข้อมูล แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้องทันสมัยการณ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	2 (40)	3 (60)	-	-
6. การสนับสนุนความเข้มแข็งของเครือข่ายสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ในการปรึกษาหารือร่วมกันผ่านช่องทาง Line group, Virtual meeting and E-mail	1 (20)	4 (80)	-	-

2.2.3 หลังการปฏิบัติงานรับสายด่วน แรงงานข้ามชาติ ส่วนตัว ให้ความช่วยเหลือพี่น้องแรงงานข้ามชาติ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุม โรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60 รายละเอียด ดังตารางที่ 3

อาสาสมัครส่วนใหญ่ มีความสุขและความภาคภูมิใจหลังจากการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้เสียสละเวลา

ตารางที่ 3 การประเมินความพึงพอใจภายหลังการปฏิบัติงานรับสายด่วนโรคโควิด-19 เพื่อแรงงานข้ามชาติ 1422

หลังปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความสุขและความภาคภูมิใจหลังจากการปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้เสียสละเวลาส่วนตัว ให้ความช่วยเหลือแรงงานข้ามชาติ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุม โรคโควิด-19	2 (40)	3 (60)	-	-
2. ด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการสายด่วนแรงงาน ข้ามชาติต่อแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย	3 (60)	1 (20)	1 (20)	-

จากผลการศึกษาเพิ่มเติม ข้อมูลผลสำรวจ คำถามปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถามอาสาสมัคร รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติได้เสนอข้อคิดเห็น ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการ พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) ประเด็นข้อมูลที่ไม่เพียงพอในการ ตอบคำถามของอาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ควรเพิ่มข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่เชื่อมโยงกับข้อมูลของ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เช่น กรมแรงงาน สถานทูต ด้านชายแดนระหว่างประเทศ เพื่อเป็นข้อมูล ในการตอบคำถามและการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

เหมาะสม ให้แก่อาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ 2) ประเด็นการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลยังไม่เพียงพอ ของกลุ่มแรงงานข้ามชาติ ควรให้อาสาสมัครรับสายด่วน แรงงานข้ามชาติ มุ่งเน้นการให้สุศึกษาในการป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพ ที่เสี่ยงผ่านทางโทรศัพท์ไปด้วย เช่น ความรู้เกี่ยวกับ โรคโควิด-19 การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันควบคุมโรค เพื่อเป็นการสร้างความรู้ และความตระหนักการป้องกัน และควบคุมโรค รวมถึงเว็บไซต์ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ที่จำเป็น 3) ประเด็นความมั่นใจในองค์ความรู้และ คุณภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีการอบรมเสริมสร้าง

และทบทวนองค์ความรู้ให้แก่อาสาสมัครรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ เป็นระยะอย่างน้อยทุก 3 เดือน รวมถึงการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการโดยสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนา

4) ประเด็นการความพร้อมของระบบ เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีการทดสอบระบบ คุณสมบัตินี้ และคุณภาพของเครื่องโทรศัพท์ ให้มีความพร้อมก่อนจัดสรรให้แก่อาสาสมัครในการปฏิบัติงานรับสายสายด่วนแรงงานข้ามชาติ เพื่อลดปัญหาข้อขัดข้องด้านเทคนิค

วิจารณ์

ประเทศไทยดำเนินงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติ 1422 กรมควบคุมโรค เป็นประเทศแรกและประเทศเดียวของโลกที่ให้บริการแก่แรงงานข้ามชาติทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองการระบาดของโรคโควิด-19 หากเทียบจากสถิติที่ผ่านมา ถึงแม้จะมีการเปิดให้บริการสายด่วนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีกลุ่มแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยจำนวนมาก⁽⁵⁾ ที่ไม่สามารถเข้าถึงหรือไม่ทราบข้อมูลการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น จึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยเน้นการสื่อสารแบบ 2 ทางที่เหมาะสมกับกลุ่มแรงงานข้ามชาติ เช่น Hotline, Facebook, Instagram, Messenger, What's app หรือ Line เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาข้อมูลของผู้โทรไปยังศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค สายด่วนโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกาในด้านการลดความกังวลของผู้รับบริการ พบว่า สายด่วนศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แห่งชาติ สามารถประเมินข้อกังวล ระบุแหล่งที่มาของหมายเลขโทรศัพท์ และจัดการกับข้อกังวลของประชาชนที่โทรเข้ามาใช้บริการได้⁽⁸⁾ อีกทั้งการสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวล ความทุกข์ใจ สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ถือว่าเป็นความสุขใจและความภูมิใจที่เป็นเสมือนผู้ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมชาติของตนเอง

ด้านเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติที่ให้บริการสายด่วนโรคโควิด-19 เพื่อแรงงานข้ามชาติ ส่วนใหญ่มีการให้บริการที่ค่อนข้างครบถ้วน แต่ยังพบข้อจำกัดของจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับข้อมูลการให้บริการ มีสัดส่วนเจ้าหน้าที่รับสายจำนวน 5 คน เทียบกับข้อมูลการให้บริการเท่ากับ 1 : 38 (ข้อมูลจากผลการดำเนินงานรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ 3 ภาษา ทั้งหมด 189 สาย ระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563) สอดคล้องกับการศึกษาบทเรียนจากการพัฒนาบริการสายด่วนช่วยเหลือวัยรุ่นตั้งครรภ์ ที่พบว่าหากมีการประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพก็จะมีจำนวนสายที่ขอรับคำปรึกษาจำนวนมาก และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดสถานการณ์การระบาดและมีการเปลี่ยนแปลงมาตรการป้องกันควบคุมโรคที่เข้มข้นขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพไม่เป็นภาระงานที่มากจนเกินไป จนส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความต้องการของผู้รับบริการจำนวนมาก เช่น ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการต้องการข้อมูลการปฏิบัติตัวในการเดินทางเข้าออกระหว่างประเทศ ประกอบกับอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติต้องปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วน ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ซึ่งต้องลงพื้นที่ในชุมชนที่รับผิดชอบ หรือมีการกิจกรรมประชุม อบรม อาจไม่สะดวกในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนได้ตลอดช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการประเมินความพร้อมของตนเองและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ มีผลความพึงพอใจในระดับน้อยตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาประสิทธิผลของการทำงานระบบงาน 3BB Contact Center พบว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลา 8.00-17.00 น. มากกว่าช่วงหลังเวลา 17.00 น.⁽⁹⁾ อีกทั้งยังไม่มั่นใจในการ

ให้บริการข้อมูลที่นอกเหนือจากข้อมูลที่เตรียมไว้ และการรับมือกับสายก่อนหน้าที่โทรเข้ามา

ประเด็นข้อมูลการให้บริการ จะเห็นได้ว่า มีแรงงานข้ามชาติให้ความสนใจโทรศัพท์เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การเตรียมพร้อมของการดำเนินงานด้านข้อมูลการให้บริการผ่านกระบวนการถ่ายทอด โดยการอบรมผ่านระบบออนไลน์ มีการพัฒนาและถ่ายทอดคู่มือ “สายด่วนแรงงานข้ามชาติ (COVID-19 hotline for migrant workers: DDC 1422 Guideline)”⁽⁶⁾ โดยผู้เชี่ยวชาญกรมควบคุมโรค และองค์การอนามัยโลก จำนวน 2 ฉบับ ตลอดระยะเวลาการให้บริการมีบุคลากรที่เป็นหัวหน้างาน ได้แก่ แพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่อาสาสมัครอย่างใกล้ชิด โดยสนับสนุนด้านวิชาการและให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการให้บริการให้ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การดำเนินงาน ยังพบข้อจำกัดในการสนับสนุนเครื่องโทรศัพท์ให้แก่อาสาสมัคร โดยต้องรอการสนับสนุนจากส่วนกลาง และในเชิงเทคนิคของเครื่องโทรศัพท์ ด้านคุณภาพของเสียงและวิดีโอ การรองรับระบบ การลงโปรแกรม ข้อมูลคุณสมบัติของเครื่องโทรศัพท์มือถือบางรุ่น ไม่รองรับและติดตั้งในเชิงเทคนิคของการติดตั้งโปรแกรมรับสายในการเปิดใช้งานระบบ รวมถึงระบบอินเทอร์เน็ตที่คุณภาพสัญญาณไม่ดี สัญญาณไม่เสถียรเท่าที่ควร ในบางพื้นที่ สอดคล้องกับการศึกษาบทเรียนจากการพัฒนาบริการสายด่วนช่วยเหลือวัยรุ่นตั้งครรภ์ ที่พบว่าระบบโทรศัพท์ สถานที่รับสาย เป็นปัจจัยด้านกายภาพที่สำคัญ เครื่องรับโทรศัพท์ที่มีคุณภาพ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยบันทึกการสนทนาเพื่อใช้ตรวจสอบคุณภาพประสิทธิภาพของการให้บริการ สถานที่รับสายที่มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือเพิ่มความเครียดให้กับผู้รับสายโทรศัพท์และให้คำปรึกษา⁽¹⁰⁾

ข้อเสนอแนะ

1. การเพิ่มและขยายเครือข่ายอาสาสมัครสายด่วนโรคโควิด-19 เพื่อแรงงานข้ามชาติ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มอาสาสมัครสายด่วนที่ให้

บริการยังมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงควรมุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย เพิ่มจำนวนอาสาสมัครสายด่วน และขยายเครือข่ายในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล หรือจังหวัดที่มีความแออัดสูงของกลุ่มแรงงานข้ามชาติอาศัยอยู่ ควรมีการเพิ่มคู่สายโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสาย และการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรที่ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก อาจจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครผู้รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ โดยมีการพัฒนาศักยภาพเครือข่าย องค์ความรู้ ข้อมูลสถานการณ์ มาตรการการป้องกันโรคโควิด-19 ที่ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ให้คำปรึกษาแนะนำ การเสริมพลังรับฟัง ปัญหา พร้อมการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเครือข่าย สร้างขวัญกำลังใจ เชิดชูความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่ให้ บริการที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือกับเพื่อน พี่น้องแรงงานร่วมชาติของตนเองอย่างภาคภูมิใจ โดยไม่ได้คำนึงถึงสิ่งตอบแทน

2. การเพิ่มความพร้อมของอาสาสมัครในการปฏิบัติหน้าที่รับสายด่วนแรงงานข้ามชาตินั้น ควรมีการจัดเตรียมข้อมูลและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมแรงงาน สถานทูต ด้านชายแดนระหว่างประเทศ การเปิดด่านและการเดินทางข้ามประเทศที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงการให้บริการทางสังคมตามนโยบายของรัฐ สวัสดิการคุ้มครองแรงงาน สิทธิประกันสังคม การประกันสุขภาพ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พร้อมทั้งเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ COVID-19 ได้ เพื่อให้อาสาสมัครมีข้อมูลที่เพียงพอและเกิดความมั่นใจต่อการตอบคำถามในสายด่วนต่อการทำงานที่เกี่ยวกับ COVID-19 ของสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

3. การควบคุมคุณภาพการให้บริการสายด่วนโรคโควิด-19 เพื่อแรงงานข้ามชาติ 1422 ควรมีการเสริมสร้างสมรรถนะอาสาสมัครเป็นระยะอย่างน้อยทุก 3 เดือน นอกจากการเตรียมความพร้อมของ อาสา

สมัคร โดยเฉพาะทักษะการให้คำปรึกษา ถาม-ตอบ ปัญหา และข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ที่ถูกต้องครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์แล้ว ควรมีการสุ่มตรวจคุณภาพของอาสาสมัครทุก 3 เดือน ต่อ 1 คน และการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการโดยสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนา

4. การพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์การดำเนินงานต่อการเข้าใช้งานของระบบสายด่วน 1422 โดยเฉพาะเครื่องรับโทรศัพท์และสัญญาณ Internet ควรมีการทดสอบคุณสมบัติโทรศัพท์ที่สนับสนุนไปยังอาสาสมัครให้มีความพร้อมก่อนจัดสรรให้แก่อาสาสมัคร เพื่อลดปัญหาข้อขัดข้องด้านเทคนิค รวมถึงการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการติดตั้งระบบให้แก่อาสาสมัคร พร้อมทั้งการเปิดระบบการให้บริการรับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ

สรุป

การดำเนินงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ประเทศเพื่อนบ้าน เป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญสำหรับกลุ่มแรงงานที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพได้อย่างครอบคลุมในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคภัยสุขภาพ เพื่อการรับรู้ การตระหนักถึงการป้องกันควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยบูรณาการความร่วมมือที่ดีจากภาคีเครือข่ายหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ และเอกชน NGOs พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของระบบสายด่วนแรงงานข้ามชาติ ส่งเสริมให้เกิดระบบการป้องกันควบคุมโรคที่เข้มแข็ง การสื่อสารความเสี่ยงที่สามารถเข้าถึงกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งการประสานงานส่งต่อข้อมูลและการรายงานผู้สงสัยป่วย อันเป็นมาตรการสำคัญในการตอบสนองต่อการระบาด โรคโควิด-19 อีกทั้งยังเป็นความภาคภูมิใจในการช่วยเหลือเกื้อกูลคนชาติเดียวกันของอาสาสมัครผู้รับสายด่วนแรงงานข้ามชาติ และการเข้า

มาเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเฝ้าระวัง และรับมือกับการระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกถัดไปร่วมกัน ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของเครือข่ายสายด่วนแรงงานข้ามชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระโรค ลดการสูญเสียทางสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติต่อไป ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะที่ได้จากรายงานผลการปฏิบัติงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติในการตอบสนองของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในประเทศไทย และการประเมินความพึงพอใจของอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสายด่วนแรงงานข้ามชาติในรุ่นต่อไป และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพรับมือกับโรคอื่น ๆ นอกเหนือจากโรคโควิด-19 อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความร่วมมือที่ดียังยิ่งจากอาสาสมัครสายด่วนแรงงานข้ามชาติ รุ่นที่ 1 ทุกท่าน จากมูลนิธิริษัทไทย คุณกรกฎ อินตะผัด กรุงเทพฯ คุณณัฐฉัตร ลอยเลื่อน จังหวัดตราด, Miss Cho Cho San จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ Mr.Zaw Zaw Latt จังหวัดสมุทรสาคร และ Mr.Ye Min จังหวัดสมุทรสาคร ที่ทุ่มเทแรงกาย แรงใจและเสียสละเวลาอันมีค่าในการปฏิบัติหน้าที่รับสายโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือในคำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์ให้แก่ประชากรแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ผู้เขียนจึงขอขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณคณะวิทยากรจากกรมควบคุมโรค โดย นายแพทย์สุทัศน์ โชตนะพันธ์ ดร.พาหุรัตน์ คงเมือง ทัยสุวรรณ และผู้อำนวยการ รวมถึงทีมสนับสนุนการบูรณาการการดำเนินงานสายด่วนแรงงานข้ามชาติทุกท่าน จากภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข องค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทย และองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO partners) มูลนิธิริษัทไทย และมูลนิธิศุภนิมิต

แห่งประเทศไทย ในการประสานบูรณาการการดำเนินงาน สร้างระบบสายด่วนแรงงานข้ามชาติขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือกลุ่มแรงงานข้ามชาติ 3 ประเทศเพื่อนบ้าน (เมียนมา กัมพูชา และลาว) ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ขอขอบคุณทีมงานองค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทย และนางสาวเพ็ญโสสม จำเรียงฤทธิ์ สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ ที่กรุณาให้การสนับสนุนการแปลภาษาอังกฤษ และขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. Timeline: WHO's COVID-19 response 2020 [Internet]. [cited 2020 May 30]. Available from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>.
2. Department of Disease Control. COVID-19 daily report 2020 [Internet]. [cited 2020 May 30]. Available from: <https://data.go.th/dataset/covid-19-daily>. (in Thai)
3. Department of employment, Ministry of labour. The number of migrant workers who are allowed to working in the Kingdom of Thailand during December 2019. Bangkok: Office of foreign workers administration; 2019. (in Thai)
4. Department of Disease Control. COVID-19 (EOC-DDC Thailand) [Internet]. 2020 [cited 2020 May 30]. Available from: <https://ddc-portal.ddc.moph.go.th/portal/apps/opsdash-board/index.html#/20f3466e075e45e-5946aa87c96e8ad65>. (in Thai)
5. Foreign Workers Administration Office. Migrant workers situation 2020 [Internet]. [cited 2020 May 30]. Available from: https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/76/pull/sub_category/view/list-label. (in Thai)
6. Ministry of Public Health. COVID-19 Hotline for Migrant Workers DDC 1422. Nonthaburi: Department of Disease Control; 2020. (in Thai)
7. Provincial Waterwork Authority. Guidelines for the establishment of an automated telephone center (Call Center) of the Provincial Waterworks Authority. 2009. (in Thai)
8. Neumann M. Profile of callers to the Centers for Disease Control and Prevention national sexually transmitted diseases hotline. Sex Transm Dis. 1996;23(2):131-7.
9. Umchaum A. Work effectiveness of the 3BB contact center system: Case study of customer relations officer Triple T Broadband pcl. [Independent Study] Pathumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2012. (in Thai)
10. Chirawatkul S, Rungreangkulkij S, Rujiraprasert N. Lesson learned from development of hotline system for helping teens pregnant. TJNC. 2016;31(3):5-15. (in Thai)