



 **Special Project**

โครงการปัญหาพิเศษ

การพัฒนาช่องทางการร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่แรงงานข้ามชาติ

จัดทำโดย

นาย อนุพงศ์ เพ็ชรพวง

นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ





ความเป็นมาและความสำคัญ



ศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลสงขลา ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2536 ภายใต้การดูแลของ แผนกอภิบาลผู้เดินทางทะเลและห้อง
เที้ยว (Stella Maris) ของสภาพระสังฆราชคาทอลิกแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสากลที่ดูแลลูกเรือและคนประจำเรือทั่วโลก
โดยเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ในจังหวัดสงขลาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ศูนย์สังคัมพัฒนา มุลนิธิคาทอลิกสุราษฎร์ธานี
พันธกิจในปัจจุบัน

ที่มาของศูนย์ฯ ในวันนี้จึงไม่ได้เป็นเพียงที่พักใจทางศาสนาเท่านั้น แต่เป็น "องค์กรคุ้มครองสิทธิ" ที่ทำงานเชิงรุกใน

- การเข้าถึงสิทธิ: การให้ความรู้ การช่วยเหลือด้านเอกสาร กฎหมาย และการส่งกลับประเทศ
- สวัสดิภาพ: เป็นที่พึ่งพิงชั่วคราวสำหรับแรงงานที่ถูกทอดทิ้งหรือบาดเจ็บ

วัตถุประสงค์



1. เพื่อศึกษาบริบท ปัญหา และความต้องการของแรงงานผู้เดินทางทะเลในการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนและการขอรับคำปรึกษาจากศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเล
2. เพื่อพัฒนาช่องทางการร้องเรียนและการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับบริบทของแรงงานโดยคำนึงถึงความสะดวก ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการและการให้ความช่วยเหลือของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลผ่านกระบวนการรับเรื่อง การสื่อสาร และการติดตามผลอย่างเป็นระบบ

ขอใบพิจารณาการศึกษา



การพัฒนาช่องทางการให้ความช่วยเหลือต่อแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในจังหวัดสงขลาหรือจังหวัดใกล้เคียง เช่นชุมชนท่าเทียบเรือ ชุมชนแรงงานที่อยู่ในพื้นที่บริษัทจัดให้ หรือแรงงานที่อยู่ในพื้นที่อยู่อาศัยเดียวกันกับชุมชนไทย เป็นต้น

กรณีศึกษาการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนและการการร้องทุกข์ ครั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา โดย ขอบเขตการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
3. ขอบเขตด้านประชากร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ขอบเขตการศึกษา



ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นถึงปัญหาของแรงงานข้ามชาติในชุมชนแรงงานจังหวัดสงขลา เพื่อพัฒนาช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานที่ประสบปัญหา ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ศึกษามาศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาช่องทางการให้การปรึกษากับแรงงานที่เป็นรูปแบบเว็บไซต์ออนไลน์ที่สามารถสร้างความมั่นใจและความเป็นส่วนตัวให้แก่แรงงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหา ที่ต้องการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขแรงงานที่ต้องการให้ความช่วยเหลือแต่เข้าถึงลำบากและไม่มี ความมั่นใจในพื้นที่ชุมชนแรงงานจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาช่องทางการให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพและใช้ได้จริงจากศูนย์อภิบาลผู้ เดือดทางทะเลสงขลา
3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแรงงาน ในด้านสิทธิ์และในด้านการดูแลสุขภาพของแรงงาน เพื่อนำไปสู่ ผลประโยชน์ของแรงงานเอง

ขอใบแจ้งการศึกษา



ขอเบตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้มุ่งเน้นพื้นที่ชุมชนแรงงานข้ามชาติในจังหวัด สงขลา ซึ่งได้รับผลกระทบจาก ปัญหาการเข้าถึงและการขอรับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบทบาทของ ศูนย์ Stella Maris สงขลา ในฐานะศูนย์กลางการให้ความช่วยเหลือแรงงาน ทั้งด้านสิทธิแรงงาน การคุ้มครองทาง กฎหมาย และการดูแลสุขภาพ การขอความช่วยเหลือหรือร้องทุกข์ยังให้ความสำคัญกับบริบทของชุมชน แรงงานที่อาศัยอยู่ภายในหรือใกล้พื้นที่สถานประกอบการ ซึ่งการขอรับความช่วยเหลืออาจเป็นไปได้ ยาก มีข้อจำกัดด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รวมถึงข้อกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความ ปลอดภัย ส่งผลให้แรงงานบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่

ขอใบเวทการศึกษา



ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้มุ่งเน้นกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการขอความช่วยเหลือ และสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขได้ โดยเฉพาะ กลุ่มประชากรชาวแรงงานที่ต้องการขอความช่วยเหลือด้วยตัวเอง กลุ่มชุมชนแรงงานที่อยู่ในบริษัท และ กลุ่มแรงงานที่เป็นอาสาสมัคร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการศึกษาและดำเนิน โครงการ ประกอบด้วย

1. แรงงานที่ต้องการขอความช่วยเหลือด้วยตัวเอง 5 คน
2. กลุ่มชุมชนแรงงานที่อยู่ในบริษัท 3 คน
3. แรงงานที่เป็นอาสาสมัคร (ผู้นำกลุ่มแรงงาน) 2 คน

ขอใบเวตการศึกษา



ขอเบตด้านระยะเวลา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการวางแผน การดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและรวมถึงการ พัฒนาช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ชาวแรงงาน เป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2568 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2569



ระบบรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

ส่งเรื่องร้องทุกข์หรือขอคำปรึกษาได้ง่ายๆ ผ่านระบบออนไลน์

เลือกประเภทการติดต่อ

- ร้องทุกข์
แจ้งปัญหาหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ
- ให้คำปรึกษา
สอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำ

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

ส่งเรื่องร้องทุกข์หรือขอคำปรึกษาได้ง่ายๆ ผ่านระบบออนไลน์

เลือกประเภทการติดต่อ

- ร้องทุกข์
แจ้งปัญหาหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ
- ให้คำปรึกษา
สอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำ

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ * นามสกุล *

อายุ * เพศ * สัญชาติ *

Facebook / Line อาชีพ

ได้รับคำแนะนำจาก

แนวคิดนวัตกรรม



การพัฒนาช่องทางการให้ความช่วยเหลือแรงงานข้ามชาติในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา ปัญหาการให้ความช่วยเหลือแรงงานที่เข้าถึงได้ยาก หรือแรงงานที่ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบริบท ปัญหา และความต้องการของแรงงานผู้เดินทางทะเลในการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนและการขอรับคำปรึกษาจากศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเล

2. เพื่อพัฒนาช่องทางการร้องเรียนและการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับบริบทของแรงงานโดยคำนึงถึงความสะดวก ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการและการให้ความช่วยเหลือของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลผ่านกระบวนการรับเรื่อง การสื่อสาร และการติดตามผลอย่างเป็นระบบ



วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart (1988) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนา โดยดำเนินการในพื้นที่ชุมชนแรงงานข้ามชาติในจังหวัด สงขลา ร่วมกับ ศูนย์ Stella Maris สงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแรงงานในพื้นที่

๐ ขั้นตอนการดำเนินงาน

PLAN : วางแผนลงพื้นที่เพื่อศึกษาจุดเริ่มต้นของแรงงานที่มีความประสงค์ต้องการเรียกร้อง หรือขอความช่วยเหลือแรงงาน ที่มีจุดเข้าถึงหน่วยงานได้ลำบาก และแรงงานที่ต้องการความเป็นส่วนตัว โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ ผู้บริหาร อาสาสมัครที่เป็นชาวแรงงาน หัวหน้าฝ่ายลงพื้นที่

Action : ผู้วิจัยดำเนินงานตามแผนที่วางไว้โดยมีการประสานงาน และทำงานร่วมกับทางบุคลากรภายในศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลสงขลา พร้อมชี้แจงขั้นตอน และพร้อมชี้แนะแนวทางการดำเนินกิจกรรมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกัน ดังนี้การดำเนินกิจกรรมหลักจะมี 2 กิจกรรม ได้แก่

1. กิจกรรมสร้างความปลอดภัยและไว้วางใจให้แก่ทางศูนย์ที่เมื่อได้รับเรื่องมาแล้วจะสามารถเก็บความเป็นส่วนตัวได้ ซึ่งจะจัดรวมกับชาวแรงงานทั่วไป และกลุ่มชาวแรงงานอาสาสมัครผู้นำแรงงาน
2. กิจกรรมการให้ความรู้ และสอนการใช้งานในระบบเว็บไซต์การให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบภาษาที่มีทั้ง เมียนมา กัมพูชา เวียดนาม อังกฤษ ลาว และภาษาไทย

Observe : ระหว่างสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้สังเกต สภาพแวดล้อมของกลุ่มแรงงานในพื้นที่ และนอกพื้นที่ ผลปรากฏว่าชาวแรงงานมีกลุ่มที่ต้องการขอความช่วยเหลือแต่ไม่มีความมั่นใจในตัวเองและกลัวการเกิดอันตรายจากนายจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้จะนำไปสู่กระบวนการ Empathize เพื่อเห็นความต้องการและ Pain Points เมื่อสังเคราะห์ปัญหาแล้ว จะเข้าสู่ช่วงสะท้อนคิดและกำหนดโจทย์ปฏิบัติการ

Reflect : ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์แรงงานจนพบปัญหาเกี่ยวข้องกับการเพิ่มช่องทางในการขอความช่วยเหลือและการเรียกร้องเข้ามาทางหน่วยงานด้วยตรง

ผลการดำเนินงาน



การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนากระบวนการร้องเรียนและการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติในพื้นที่จังหวัด สงขลา โดยร่วมกับ ศูนย์ Stella Maris สงขลา ซึ่งผลการดำเนินงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงการร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือ : แรงงานข้ามชาติมีช่องทางในการร้องเรียนและขอความช่วยเหลือที่สะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเป็นตัวกลางในการประสานงาน ส่งผลให้แรงงานที่อยู่ในพื้นที่สถานประกอบการหรือพื้นที่ที่เข้าถึงยากสามารถแจ้งปัญหาได้เพิ่มขึ้น
2. ด้านกระบวนการรับเรื่องและการช่วยเหลือ : เกิดรูปแบบหรือขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนมากขึ้น มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง เช่น อาสาสมัครแรงงาน ผู้ประสานงาน และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ ทำให้การดำเนินงานมีความเป็นระบบและรวดเร็วขึ้น
3. ด้านศักยภาพของอาสาสมัครแรงงาน : อาสาสมัครหรือผู้นำกลุ่มแรงงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิแรงงานและขั้นตอนการร้องเรียนเพิ่มขึ้น สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นและช่วยประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ด้านผลลัพธ์ต่อกลุ่มเป้าหมาย : แรงงานที่เข้าร่วมโครงการมีความมั่นใจในการร้องเรียนมากขึ้น ลดความกังวลเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือด้านสิทธิและสุขภาพได้ดีขึ้น
5. ข้อค้นพบสำคัญจากการดำเนินงาน : พบว่าปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การร้องเรียนประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยในการให้ข้อมูล ด้วยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นแรงงานรู้สึกมั่นใจในการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ความรู้สึกมั่นใจในอาสาสมัครที่มีภาษาและวัฒนธรรมเดียวกับคนงานทำให้แรงงานรู้สึกวางใจในการให้ข้อมูล ทำให้การสื่อสารและการรับเรื่องได้รับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถใช้ในการวางแผนในการให้ความช่วยเหลือแรงงานได้



สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนากระบวนการร้องเรียนและการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยความร่วมมือกับ ศูนย์ Stella Maris สงขลา พบว่า การพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการใช้เครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้แรงงานสามารถเข้าถึงการร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือได้สะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานที่อยู่ในพื้นที่สถานประกอบการหรือพื้นที่ที่เข้าถึงยาก นอกจากนี้ การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องที่ชัดเจนและการเสริมสร้างศักยภาพอาสาสมัครแรงงาน ยังส่งผลให้กระบวนการช่วยเหลือมีความเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แรงงานเกิดความมั่นใจในการร้องเรียน ลดความกังวลด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือด้านสิทธิและสุขภาพได้ดียิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการร้องเรียนและการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติในพื้นที่จังหวัด สงขลา ร่วมกับ ศูนย์ Stella Maris สงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ควรมีการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทของแรงงานข้ามชาติ เช่น ช่องทางออนไลน์ การประสานผ่านอาสาสมัคร หรือช่องทางที่ดำเนินถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน

1.2 ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครแรงงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมด้านสิทธิแรงงาน กฎหมายเบื้องต้น และทักษะการประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือ

1.3 ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรภาคประชาสังคม เพื่อให้การช่วยเหลือแรงงานเป็นไปอย่างครอบคลุมและรวดเร็ว

1.4 ควรมีระบบติดตามผลการช่วยเหลือและการร้องเรียน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการและนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการพัฒนากลไกการร้องเรียนที่เข้าถึงได้สำหรับแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่สถานประกอบการหรือพื้นที่เข้าถึงยาก

2.2 ควรมีการส่งเสริมมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความกังวลด้านความปลอดภัยของแรงงาน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น หรือในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลและเพิ่มความครอบคลุมของข้อมูล

3.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านนายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีผลต่อการเข้าถึงการร้องเรียนและการช่วยเหลือของแรงงานข้ามชาติ

References (เอกสารอ้างอิง)

Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). The action research planner (3rd ed.). Deakin University Press.



นาย อนุพงศ์ เพ็ชรพวง



Special Project

ทอບคุดนคร์บ

