



**การประเมินความพึงพอใจ
และการเข้าถึงบริการของแรงงานข้ามชาติ
ต่อการดำเนินงานของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเล
จังหวัดสงขลา**



นายณัฐนนท์ สุวรรณพิมพ์วัฒน์ รหัสนิสิต 651011284

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาการบริหารและพัฒนาระบบ
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (การบริหารและพัฒนาระบบ)

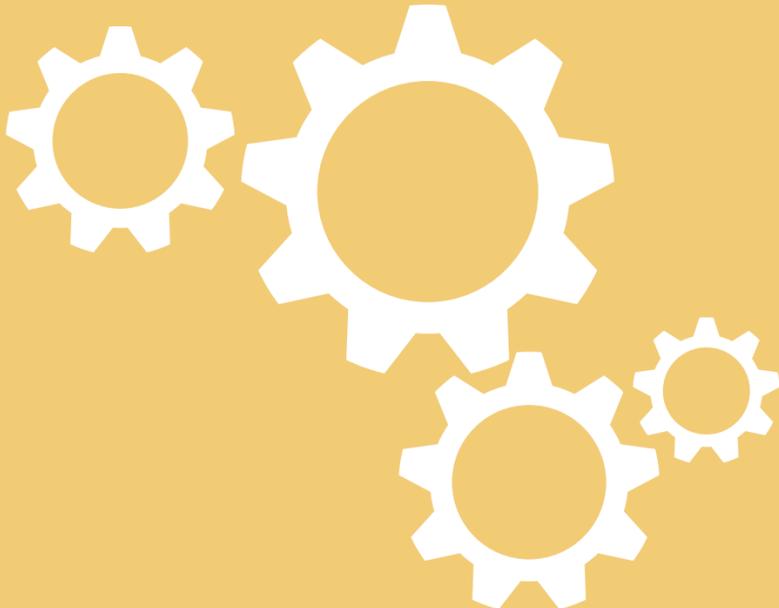
มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตสงขลา

ที่มาและความสำคัญ

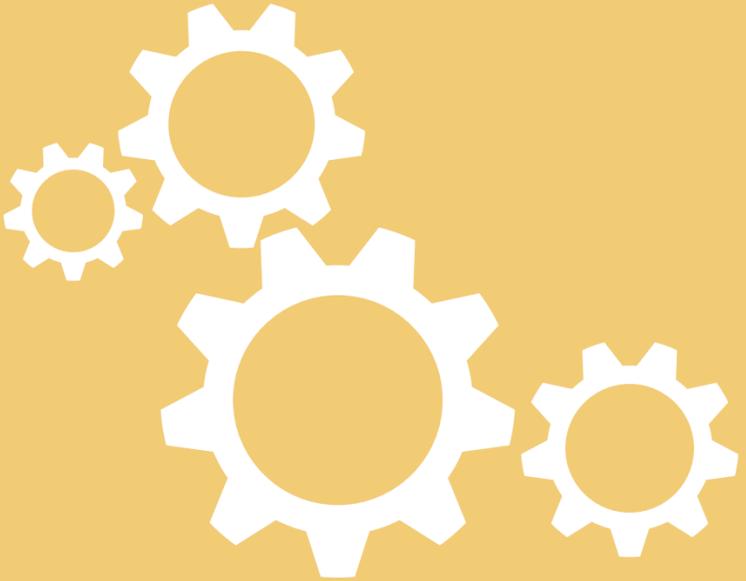
จังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่สำคัญด้านการประมงและกิจกรรมทางทะเล ทำให้มีแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก แรงงานกลุ่มนี้มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจในพื้นที่ แต่ขณะเดียวกันก็มักเผชิญข้อจำกัดด้านภาษา ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ แรงงาน และการคุ้มครองสิทธิ

ศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลจังหวัดสงขลา ซึ่งดำเนินงานภายใต้ Stella Maris มีบทบาทในการดูแล ช่วยเหลือ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานข้ามชาติและผู้ทำงานในทะเล อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจและระดับการเข้าถึงบริการอย่างเป็นระบบ

สารนิพนธ์ปัญหาพิเศษฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจและการเข้าถึงบริการของแรงงานข้ามชาติต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยใช้แบบสอบถามผ่าน Google Form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ สะท้อนจุดแข็ง ปัญหา และแนวทางพัฒนา อันจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของแรงงานข้ามชาติได้อย่างยั่งยืน



วัตถุประสงค์



1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของแรงงานต่อกระบวนการให้บริการ (การต้อนรับ การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือทางกฎหมาย)
2. เพื่อประเมินความเชื่อมั่นของแรงงานที่มีต่อระบบการคุ้มครองความปลอดภัย (Safeguarding) และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของศูนย์ฯ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานเชิงรุก ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

รูปแบบ PAOR

P – Plan (การวางแผน)

ขั้นตอนการวางแผนเป็นการกำหนดกรอบแนวคิด ทิศทาง และวิธีดำเนินงานของการศึกษา โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นของศูนย์ฯ ที่ยังไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจและการเข้าถึงบริการอย่างเป็นทางการ ทำให้ไม่สามารถสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ในการวางแผน ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่

1. สสำรวจระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
2. ประเมินความเชื่อมั่นต่อระบบ Safeguarding และ PDPA
3. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานเชิงรุก

จากนั้นออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดโครงสร้างคำถามทั้งแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด รวมถึงวางแผนการเก็บข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา และแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

A – Act (การปฏิบัติ)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การนำแผนที่วางไว้ไปดำเนินการจริง ในงานวิจัยนี้หมายถึงการเผยแพร่แบบสอบถามให้แรงงานข้ามชาติที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ฯ ตอบผ่าน QR Code หรือช่องทางออนไลน์

การดำเนินงานในขั้นนี้ต้องคำนึงถึงบริบทของแรงงาน เช่น อุปสรรคด้านภาษา ความเข้าใจด้านกฎหมาย และความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล จึงอาจมีการอธิบายแบบสอบถามเพิ่มเติม หรือจัดทำแบบสอบถามหลายภาษา

ขั้นตอน Act ไม่ใช่เพียงการเก็บข้อมูลเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการให้บริการจริง ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกประเมินไปพร้อมกัน

รูปแบบ PAOR

O – Observe (การสังเกตและวิเคราะห์ผล)

ขั้นตอน Observe คือ การรวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการ เพื่อนำมาประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในงานวิจัยนี้ การสังเกตแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
2. ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของแรงงาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
4. วิเคราะห์คำตอบปลายเปิดเพื่อค้นหาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เช่น ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล การเดินทาง หรือข้อจำกัดด้านเวลา

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเพราะเป็นการเปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

รูปแบบ PAOR

R – Reflect (การสะท้อนผลและพัฒนา)

ขั้นตอน Reflect เป็นหัวใจของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพราะเป็นการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาทบทวนและประเมินตนเองขององค์กร การสะท้อนผลในงานวิจัยนี้อาจพบว่า

- จุดแข็ง เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างเป็นมิตร แรเงงานรู้สึกปลอดภัย
- จุดที่ควรพัฒนา เช่น การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง หรือแรเงงานบางกลุ่มยังไม่เข้าใจ

ระบบ Safeguarding และ PDPA

จากการสะท้อนผล ศูนย์ฯ สามารถกำหนดแนวทางปรับปรุง เช่น

- จัดทำสื่อหลายภาษา
- ลงพื้นที่เชิงรุก
- จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

. เมื่อปรับปรุงแล้ว เข้าสู่การวางแผนรอบใหม่ (Plan) ทำให้เกิดวงจรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขต

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งประเมินเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ฯ โดยครอบคลุมเนื้อหาหลักดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
2. ความเชื่อมั่นต่อระบบคุ้มครองความปลอดภัย (Safeguarding)
3. การรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
4. การเข้าถึงบริการ

การศึกษานี้ไม่ครอบคลุมถึงการประเมินผลเชิงนโยบายระดับจังหวัดหรือระดับประเทศ แต่เน้นเฉพาะการดำเนินงานของศูนย์ฯ เท่านั้น

ขอบเขต

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาดำเนินการในพื้นที่ของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเล จังหวัดสงขลา ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดสงขลา

ขอบเขต

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการการศึกษาปัญหาพิเศษและกิจกรรมตามโครงการตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2569 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2569 ครอบคลุมขั้นตอนการสำรวจข้อมูล วางแผน ดำเนินกิจกรรม และสรุปผลการศึกษา

ขอบเขต

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร - แร่งงานข้ามชาติทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจากศูนย์ฯ ในช่วงเวลาที่กำหนด

กลุ่มเป้าหมาย - แร่งงานข้ามชาติที่สมัครใจตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบตามความสะดวก คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและยินยอม
ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลและบททวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- ศึกษากฎหมาย มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และหลัก Safeguarding
- ศึกษาบริบทการทำงานของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลจังหวัดสงขลา

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบเครื่องมือวิจัย

- กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น การเข้าถึงบริการ ฯลฯ)
- ออกแบบแบบสอบถามในรูปแบบ Google Forms
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อระบบ Safeguarding และ PDPA
 - ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out)

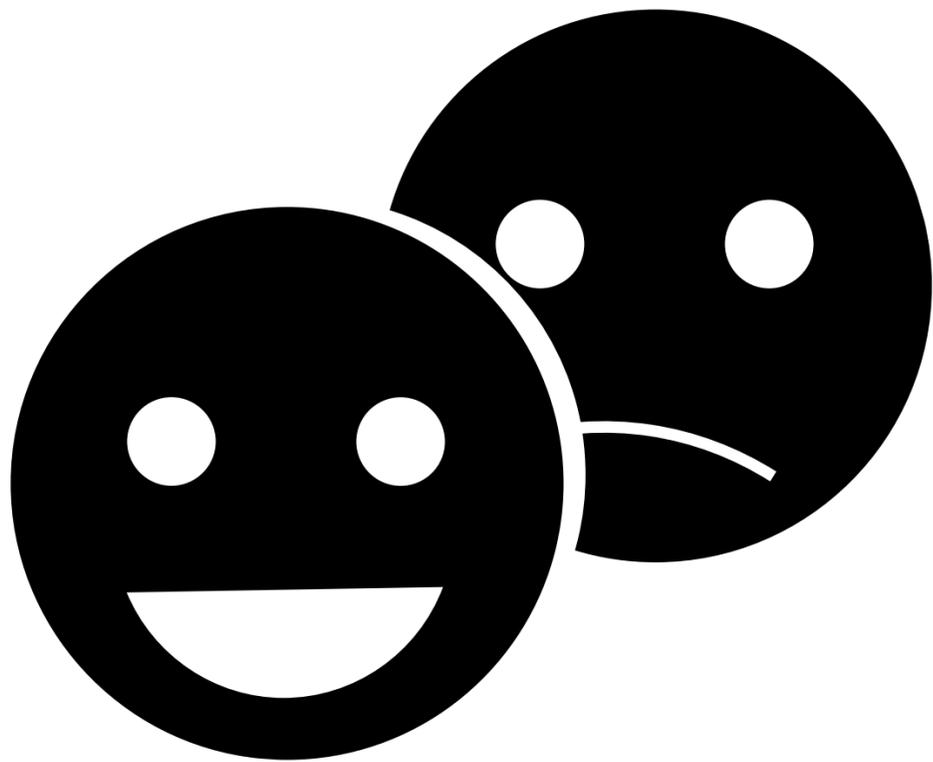
- ทดลองแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก
- ปรับปรุงแก้ไขคำถามให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มแรงงาน (อาจจัดทำหลายภาษา เช่น ไทย เมียนมา กัมพูชา)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล

- เผยแพร่แบบสอบถามผ่าน Google Forms
- ประสานงานเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ให้แรงงานที่มาใช้บริการตอบแบบประเมิน
- กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน

ตัวอย่างแบบสอบถาม



การประเมินความพึงพอใจและการเข้าถึง
บริการของแรงงานข้ามชาติต่อการดำเนินงาน
ของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลสงขลา (Stella
Maris)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของแรงงานต่อกระบวนการให้บริการ (การต้อนรับ การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือทางกฎหมาย)
2. เพื่อประเมินความเชื่อมั่นของแรงงานที่มีต่อระบบการคุ้มครองความปลอดภัย (Safeguarding) และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของศูนย์ฯ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานเชิงรุก ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น



ยินยอมที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ (ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อปรับปรุงการ
ให้บริการเท่านั้นแบบประเมินนี้ไม่มีผลต่อการช่วยเหลือที่ท่านได้รับ)
ไม่จำเป็นต้องระบุชื่อ-นามสกุล

- ยินยอม
- ไม่ยินยอม

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและการเข้าถึงบริการของแรงงานข้ามชาติต่อการดำเนินงาน
ของศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลสงขลา(Stella Maris)

เพศ *

เลือก

ประเภทงานที่ทำ

เลือก

อายุ (ปี) *

คำตอบของคุณ

เชื้อชาติ *

เลือก

ท่านติดต่อศูนย์ผ่านช่องทางใด

เลือก

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ Stell maris

	แย่	ปานกลาง	น่าพอใจ	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
ระดับความมุ่งมั่นที่คุณมีต่อ Stell maris	<input type="radio"/>				
ท่านติดต่อเจ้าหน้าที่ สะดวกและรวดเร็วเพียงใด	<input type="radio"/>				
ทำหน้าที่/ล่ามสื่อสารกับท่าน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>				
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือ ความช่วยเหลือได้ถูกต้อง	<input type="radio"/>				
เจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร ให้การต้อนรับอย่างสุภาพ และให้เกียรติ	<input type="radio"/>				
ระยะเวลาในการช่วยเหลือมี ความเหมาะสม	<input type="radio"/>				

ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย (Safeguarding)

	แย่มาก	ปานกลาง	น่าพอใจ	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
ท่านมั่นใจว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ	<input type="radio"/>				
ท่านรู้สึกปลอดภัยและสบายใจเมื่อมาขอรับบริการ	<input type="radio"/>				
ศูนย์ให้ความคุ้มครองสิทธิของท่านอย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>				

Stell maris มีแง่มุมใดบ้างที่เป็นประโยชน์หรือมีคุณค่ามากที่สุด

คำตอบของคุณ

ทำไมคุณถึงเลือก ใช้ศูนย์อภิบาลผู้เดินทางทะเลสงขลา Stell maris

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ท่านประทับใจมากที่สุด

คำตอบของคุณ

คุณอยากให้ศูนย์ Stell maris ปรับปรุงอย่างไรบ้างหลังเข้าใช้บริการ

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Thaksin University - [ติดต่อเจ้าของแบบฟอร์ม](#)

แบบฟอร์มนี้ดูน่าสงสัยใช่ไหม [รายงาน](#)

Google ฟอร์ม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของแรงงานข้ามชาติ
2. ทราบระดับความเชื่อมั่นของแรงงานต่อระบบ Safeguarding และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
3. ได้ข้อเสนอแนะเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ
4. เกิดแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างเป็นรูปธรรม
5. เสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างแรงงานข้ามชาติและศูนย์ฯ
6. เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัยหรือพัฒนางานในอนาคต





ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดทำแบบประเมินและสื่อประชาสัมพันธ์ในหลายภาษา เช่น เมียนมา กัมพูชา ลาว และอังกฤษ เพื่อให้แรงงานข้ามชาติเข้าใจข้อมูลได้ถูกต้อง ลดอุปสรรคด้านภาษา และเพิ่มความแม่นยำของข้อมูลที่ได้จาก Google Form
2. ควรมี QR Code ติดไว้ในจุดให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการกรอกแบบประเมิน รวมถึงอาจจัดทำแบบสอบถามฉบับกระดาษสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้อุปกรณ์ดิจิทัล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น
3. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม และสิทธิแรงงานข้ามชาติ เพื่อให้การให้บริการมีความเหมาะสม เป็นมิตร และสร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ
4. ควรวิเคราะห์ผลความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ เช่น การปรับเวลาการให้บริการ การเพิ่มข้อมูลด้านสิทธิแรงงาน หรือการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของแรงงาน
5. ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดสงขลา เพื่อร่วมกันพัฒนาระบบการให้บริการให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของแรงงานข้ามชาติได้ดียิ่งขึ้น