



การพัฒนากลไกการประสานงานเชิงระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน ของศูนย์คุ้มครองและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตจังหวัดสงขลา

Development of a Systematic Coordination Mechanism to Enhance Operational Efficiency of the Songkhla
Protection and Quality of Life Promotion Center



ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์คุ้มครองและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตจังหวัดสงขลา

ผู้รับผิดชอบ : นายพิเชฐพงศ์ อินทรสกุล ตำแหน่ง : เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม

ระยะเวลาปฏิบัติงาน : 3 พฤศจิกายน 2568 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2569

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. ปุณญาดา ไชยราช



ศูนย์คุ้มครองและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตจังหวัดสงขลา มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ได้แก่ บุคคลที่กระทำการ
ข่มขืน คุกคาม คุกคามทางเพศ และผู้อยู่ในภาวะยากลำบาก โดยมีกระบวนการรับเรื่อง คัดกรอง คัดกรอง (ไม่เกิน 45 วัน) ส่งต่อ และติดตามผล
ซึ่งศูนย์ทำหน้าที่เป็น “กลไกกลาง” ที่ต้องประสานงานกับโรงพยาบาล สถานีตำรวจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานใน
สังกัด พม. ปัญหาหลักคือ ขาดกลไกการประสานงานที่เป็นระบบ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้ความช่วยเหลือ

ข้อค้นพบ

จากการฝึกงาน พบว่า การดำเนินงานของศูนย์ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน โดยศูนย์ทำหน้าที่เป็น “ศูนย์กลาง” ที่เชื่อมโยง
การช่วยเหลือไปยังหน่วยงานต่างๆ เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจ และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในแต่ละครั้งที่จะลงพื้นที่หรือ
ดำเนินกิจกรรมใดๆ ต้องประสานงานกับหลายฝ่ายผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการโทรศัพท์ การส่งหนังสือราชการ และการใช้โทรศัพท์ส่วนตัว
จากการสังเกตนี้ จึงพบปัญหาเกี่ยวกับกลไกการประสานงานที่ยังขาดความเป็นระบบ

ปัญหา

1. เอกสารมีจำนวนมากและขั้นตอนยุ่งยาก

ต้องรวบรวมเอกสารจากหลายแหล่ง แต่ละหน่วยงานใช้แบบ
ฟอร์มต่างกัน ทำให้ใช้เวลานาน เสียงไม่ครบ และกระทบเวลา
45 วัน

2. ต้องประสานงานหลายหน่วยงานก่อนลงพื้นที่

ต้องโทรหาเวลาว่าง ส่งหนังสือ และติดตามการตอบกลับ
ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจต้องเลื่อนลงพื้นที่

3. เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว ไม่มีบันทึกเป็นทางการ

ข้อมูลอยู่กับเจ้าหน้าที่แต่ละคน เมื่อเปลี่ยนคนต้องเริ่มประสาน
งานใหม่

แนวทางการแก้ไข

1. กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน จัดทำผังแสดงลำดับการ

ประสานงาน ระบุบทบาทแต่ละหน่วยงานและเอกสารที่
ต้องใช้ ช่วยให้เกิดความสับสนและงานมีความต่อเนื่อง

2. กำหนดช่องทางกลาง ใช้หนังสือราชการสำหรับ

เรื่องสำคัญ ใช้อีเมลหลัก และหลังจากโทรติดต่อแล้ว
ต้องส่งอีเมลยืนยัน เพื่อทำให้มีหลักฐานที่ตรวจสอบได้

3. จัดระบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน จัดทำแบบ

ฟอร์มเดียวกัน จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และมีบันทึก
การประสานงาน เพื่อช่วยลดภาระงานและส่งต่อเคสได้
เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเริ่มจากปัญหาที่ส่งผลกระทบมากที่สุดก่อน

- เริ่มจากการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารมาตรฐานสำหรับการส่งต่อก่อน
เพราะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาคุ้มครองที่จำกัดเพียง 45 วัน

2. ควรทดลองใช้กับกรณีจริง 2-3 กรณีก่อน

- นำไปทดลองใช้กับกรณีที่มีลักษณะแตกต่างกัน เพื่อดูว่าใช้ได้จริงกับ
ทุกสถานการณ์หรือไม่

3. ควรรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานประสานงานจริง

- เจ้าหน้าที่ที่ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดในทางปฏิบัติดีกว่าใคร

4. ควรชี้แจงให้หน่วยงานที่ร่วมประสานงานทราบด้วย

- เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันและสามารถปรับตัวได้พร้อมกัน

5. ควรติดตามผลหลังจากนำแนวทางไปใช้

- ติดตามว่าเวลาในการส่งต่อเคสลดลงหรือไม่ และการลงพื้นที่ทำได้
เร็วขึ้นหรือไม่

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความเข้าใจของขั้นตอนและเอกสารลดลง

2. การทำงานมีความต่อเนื่อง

3. การติดตามความคืบหน้าทำได้สะดวกและ
รวดเร็วขึ้น

4. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม
เป็นไปอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมมากขึ้น

นางสาวนัทธิตา ชุศรีอ่อน

รหัสนิสิต 651011138

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอกการปกครอง
ท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา