



รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ  
**ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด**  
และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564  
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3  
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

## คำนำ

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม 0204/ว18704 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เรื่อง การดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการเขตพื้นที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนทาง วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผล รวมถึงจัดทำรายงานผลการให้ความช่วยเหลือในระดับกลุ่มจังหวัดนำเสนอผู้บริหาร

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จึงได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ประจำปี ไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 (วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2563) ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดย รวบรวมข้อมูลสถิติการให้บริการ วิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้ม วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ต่อไป

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

มกราคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญแผนภูมิ.....	จ
ส่วนที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 วิธีการดำเนินงาน.....	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถิติการใช้บริการ ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564.....	4
2.1 ช่องทางการให้บริการ.....	4
2.2 พื้นที่ให้บริการ.....	5
2.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	8
2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	11
2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	25
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด.....	29
3.1 ช่องทางการให้บริการ.....	29
3.2 พื้นที่ให้บริการ.....	31
3.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	32
3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	34
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	50
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	54
4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม.....	54
4.2 ระบบการบริการ.....	55
4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว.....	55
4.4 ระบบซอฟต์แวร์.....	55
4.5 ระบบเครือข่าย.....	56
4.6 ระบบเฝ้าระวัง.....	56
4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล.....	56
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 ปัญหาอุปสรรค.....	57
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	58

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ.....	4
ตารางที่ 2	แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ.....	6
ตารางที่ 3	แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ.....	9
ตารางที่ 4	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย.....	10
ตารางที่ 5	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก.....	11
ตารางที่ 6	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน.....	14
ตารางที่ 7	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่.....	16
ตารางที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	18
ตารางที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	21
ตารางที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	25
ตารางที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	26
ตารางที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	27
ตารางที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	29
ตารางที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	31
ตารางที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	32
ตารางที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	33
ตารางที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	34
ตารางที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	37
ตารางที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	39
ตารางที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	42
ตารางที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	44
ตารางที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	50
ตารางที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	51
ตารางที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	52

## สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ.....	5
แผนภูมิที่ 2	แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ.....	8
แผนภูมิที่ 3	แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ.....	9
แผนภูมิที่ 4	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย.....	10
แผนภูมิที่ 5	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก.....	13
แผนภูมิที่ 6	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน.....	15
แผนภูมิที่ 7	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่.....	18
แผนภูมิที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	20
แผนภูมิที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	24
แผนภูมิที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	25
แผนภูมิที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	27
แผนภูมิที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	28
แผนภูมิที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	30
แผนภูมิที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	31
แผนภูมิที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	32
แผนภูมิที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	33
แผนภูมิที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	36
แผนภูมิที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	38
แผนภูมิที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	41
แผนภูมิที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	44
แผนภูมิที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	49
แผนภูมิที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	50
แผนภูมิที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	51
แผนภูมิที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	52

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับการบูรณาการ โดยกำหนดว่า “ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้น กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” (มาตรา 10 วรรค 1) ในทางปฏิบัติแม้ว่าจะมีความพยายามในการบริหารแบบบูรณาการในภารกิจที่มีความสำคัญหลายเรื่อง แต่ยังคงเกิดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติในหลาย ๆ ภารกิจ เป็นผลให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมาก การปฏิรูประบบงบประมาณประเทศจาก “ระบบงานงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์” สู่ “ระบบงบประมาณเชิงพื้นที่” (Area-Based Budgeting : ABB) ซึ่งเป็นแนวคิดของการทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วม (Participatory Budgeting) โดยมีการฟังเสียงประชาชนพื้นที่ มีกระบวนการทำแผนพัฒนาจากล่างขึ้นบนตั้งแต่แผนชุมชนจนถึงแผนจังหวัด และให้หน่วยงานทั้งภูมิภาคและท้องถิ่นร่วมกันกลั่นกรอง ทำให้งบประมาณสามารถใช้ให้ตรงกับปัญหาความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นทั้งกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลการใช้งบประมาณแผ่นดิน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการตนเอง การสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาล การควบคุมพฤติกรรมนักรบการเมืองโดยประชาชนในพื้นที่ และการบูรณาการการทำงานของหน่วย Function และหน่วย Area ที่อยู่ในพื้นที่ร่วมกัน ซึ่งตามแผนปฏิรูปกำหนดให้เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 (สสว.1-11) เป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยมีอำนาจหน้าที่ คือ ข้อ 1 พัฒนางานด้านวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้สอดคล้องกับพื้นที่และเป้าหมาย ข้อ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านวิชาการ องค์กรความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงาน บริการกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการในความรับผิดชอบของกระทรวง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรภาคเอกชน และประชาชน ข้อ 3 ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อคาดการณ์แนวโน้มของสถานการณ์ทางสังคมและผลกระทบ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาสังคมและการจัดยุทธศาสตร์ในพื้นที่กลุ่มจังหวัด ข้อ 4 สนับสนุนการนิเทศงาน ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเชิงวิชาการตามนโยบายและภารกิจของกระทรวงในพื้นที่กลุ่มจังหวัด มีหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นอกจากนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานนโยบายระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคในการแปลงนโยบาย ข้อมูลสารสนเทศ องค์กรความรู้ และแผนต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ให้เกิดการบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

สังกัดกระทรวงฯ ในส่วนภูมิภาค ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และมีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการโครงการด้านสังคมเชิงพื้นที่ ในระดับพื้นที่ จังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ในการบูรณาการการดำเนินงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมที่สอดคล้องกับพื้นที่และยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ที่ครอบคลุม 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

2) เพื่อคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

3) เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งค้นหา ศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

4) เพื่อนำเสนอปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการ สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันแก้ไขปัญหา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

## 1.3 วิธีการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2564 สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ได้ตกลงร่วมกันและมอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1 และ 6 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการดำเนินการเพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด โดยมีการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนงาน ดังนี้

1) ประชุมชี้แจงแนวทางและกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ประจำปี 2564

2) สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3) นำเสนอผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันแก้ไขปัญหา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

4) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การนำไปใช้ประโยชน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ

#### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) มีข้อมูลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมระดับพื้นที่ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถใช้ประโยชน์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

2) หน่วยงานระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัด สามารถนำข้อมูลในพื้นที่ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ในการคุ้มครอง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางสังคมที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ และหน่วยงานระดับกระทรวงสามารถนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาทางสังคมที่สำคัญ และกำหนดนโยบายแผนงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมภาพรวมต่อไป

## ส่วนที่ 2

### ข้อมูลสถิติการให้บริการ

#### ประจำไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563) จำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย (ชาย 936 ราย หญิง 2,148 ราย) ตามข้อมูลสถิติการให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) ที่จะเสนอ ดังนี้

- 2.1 ช่องทางการให้บริการ
- 2.2 พื้นที่ให้บริการ
- 2.3 กลุ่มเป้าหมาย
- 2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย
- 2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

#### 2.1 ช่องทางการให้บริการ

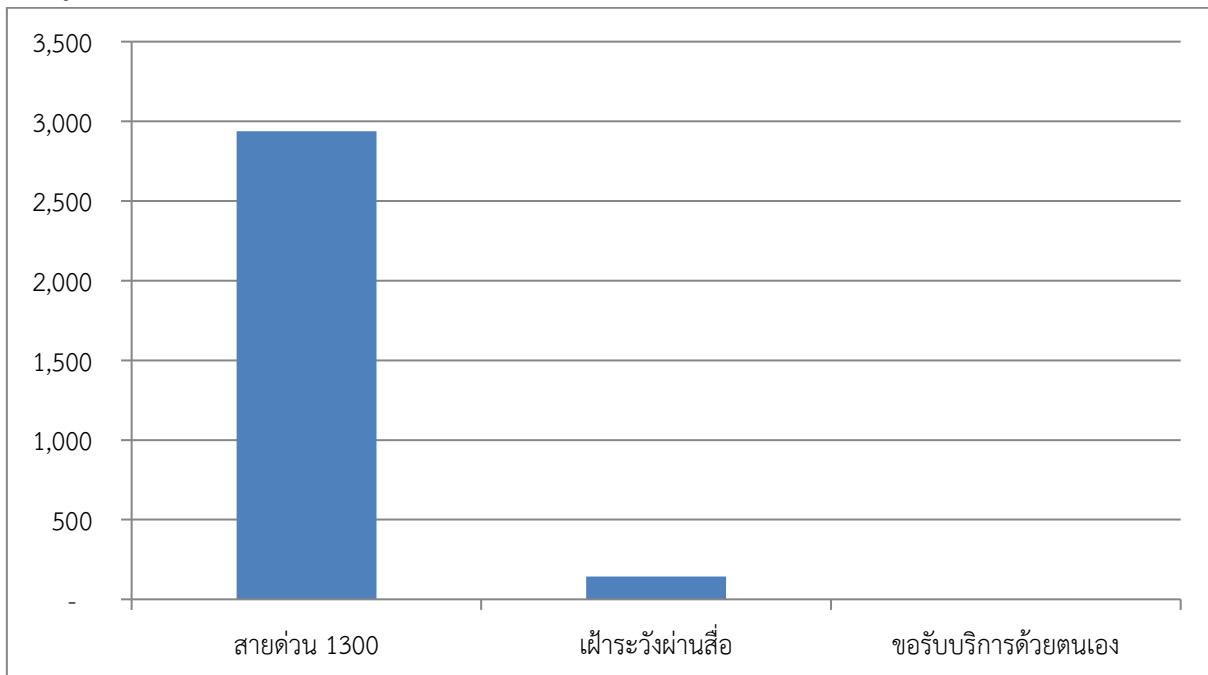
ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 2,938 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.26 รองลงมาเฝ้าระวังผ่านสื่อ (Facebook จำนวน 101 ราย Website จำนวน 28 ราย และ Line จำนวน 14 ราย) จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.64 และขอรับบริการด้วยตนเอง (Walk-in นอกเวลาราชการ จำนวน 1 ราย และ Walk-in ในเวลาราชการ จำนวน 2 ราย) จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.10 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)						รวม
		สายด่วนโทร 1300	เฝ้าระวังผ่านสื่อ			ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	Walk-in (นอกเวลาราชการ)	Walk-in (ในเวลาราชการ)	
1	นครปฐม	566	1	4	13	1	-	585
2	กาญจนบุรี	496	4	2	16	-	-	518
3	ราชบุรี	518	6	2	27	-	2	555
4	สุพรรณบุรี	424	7	2	13	-	-	446

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)						รวม
		สายด่วน โทร 1300	เผื่อระวางผ่านสื่อ			ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	Walk-in (นอกเวลา ราชการ)	Walk-in (ในเวลา ราชการ)	
5	ประจวบคีรีขันธ์	303	4	-	15	-	-	322
6	เพชรบุรี	196	3	2	5	-	-	206
7	สมุทรสงคราม	113	1	-	5	-	-	119
8	สมุทรสาคร	322	2	2	7	-	-	333
รวม		2,938	28	14	101	1	2	3,084
ร้อยละ		95.26	4.64			0.10		100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



## 2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่จังหวัดนครปฐมมากที่สุด จำนวน 585 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.97 รองลงมาจังหวัดราชบุรี จำนวน 555 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.99 ถัดมาจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 518 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80 จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 446 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.46 จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 333 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.80 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 322 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.44 จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.68 และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.86 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

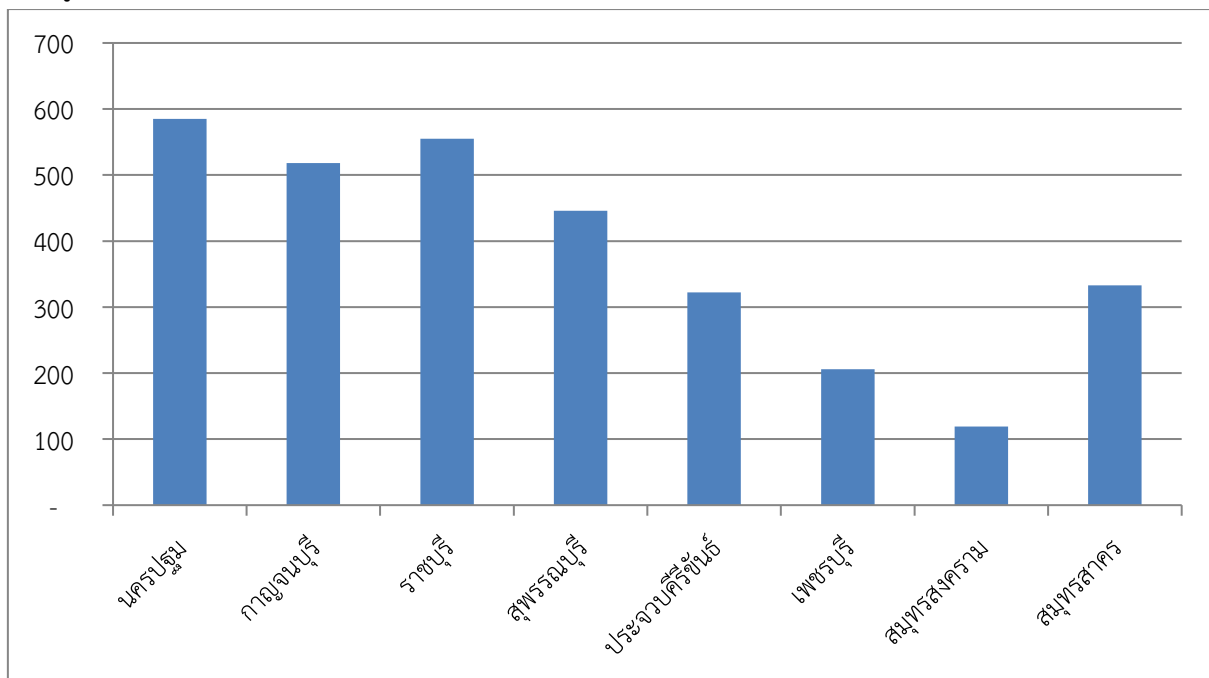
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
1	จังหวัดนครปฐม	585	18.97
	- อำเภอเมืองนครปฐม	157	
	- อำเภอกำแพงแสน	37	
	- อำเภอนครชัยศรี	66	
	- อำเภอดอนตูม	47	
	- อำเภอบางเลน	28	
	- อำเภอสามพราน	79	
	- อำเภอพุทธมณฑล	35	
	- ไม่ระบุ	136	
2	จังหวัดกาญจนบุรี	518	16.80
	- อำเภอเมืองกาญจนบุรี	87	
	- อำเภอไทรโยค	22	
	- อำเภอบ่อพลอย	15	
	- อำเภอศรีสวัสดิ์	5	
	- อำเภอท่ามะกา	114	
	- อำเภอท่าม่วง	56	
	- อำเภอทองผาภูมิ	59	
	- อำเภอสังขละบุรี	4	
	- อำเภอพนมทวน	11	
	- อำเภอเลาขวัญ	24	
	- อำเภอด่านมะขามเตี้ย	33	
	- อำเภอหนองปรือ	8	
	- อำเภอห้วยกระเจา	14	
	- ไม่ระบุ	66	
3	จังหวัดราชบุรี	555	17.99
	- อำเภอเมืองราชบุรี	145	
	- อำเภอจอมบึง	33	
	- อำเภอสวนผึ้ง	18	
	- อำเภอดำเนินสะดวก	56	
	- อำเภอบ้านโป่ง	73	
	- อำเภอบางแพ	25	
	- อำเภอโพธาราม	52	
	- อำเภอปากท่อ	26	
	- อำเภอวัดเพลง	3	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
	- อำเภอบ้านคา	6	
	- ไม่ระบุ	118	
4	จังหวัดสุพรรณบุรี	446	14.46
	- อำเภอเมืองสุพรรณบุรี	79	
	- อำเภอเดิมบางนางบวช	15	
	- อำเภอด่านช้าง	36	
	- อำเภอบางปลาม้า	38	
	- อำเภอศรีประจันต์	38	
	- อำเภอดอนเจดีย์	21	
	- อำเภอสองพี่น้อง	35	
	- อำเภอสามชุก	12	
	- อำเภออุทัย	46	
	- อำเภอหนองหญ้าไซ	11	
	- ไม่ระบุ	115	
5	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	322	10.44
	- อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	40	
	- อำเภอกุยบุรี	17	
	- อำเภอทับสะแก	30	
	- อำเภอบางสะพาน	31	
	- อำเภอบางสะพานน้อย	22	
	- อำเภอปราณบุรี	19	
	- อำเภอหัวหิน	53	
	- อำเภอสามร้อยยอด	24	
	- ไม่ระบุ	86	
6	จังหวัดเพชรบุรี	206	6.68
	- อำเภอเมืองเพชรบุรี	51	
	- อำเภอเขาย้อย	11	
	- อำเภอหนองหญ้าปล้อง	7	
	- อำเภอชะอำ	29	
	- อำเภอท่ายาง	20	
	- อำเภอบ้านลาด	7	
	- อำเภอบ้านแหลม	19	
	- อำเภอแก่งกระจาน	3	
	- ไม่ระบุ	59	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
7	จังหวัดสมุทรสงคราม	119	3.86
	- อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	48	
	- อำเภอบางคนที	15	
	- อำเภออัมพวา	16	
	- ไม่ระบุ	40	
8	จังหวัดสมุทรสาคร	333	10.80
	- อำเภอเมืองสมุทรสาคร	130	
	- อำเภอกระทุ่มแบน	76	
	- อำเภอบ้านแพ้ว	35	
	- ไม่ระบุ	92	
	รวม	3,084	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



## 2.3 กลุ่มเป้าหมาย

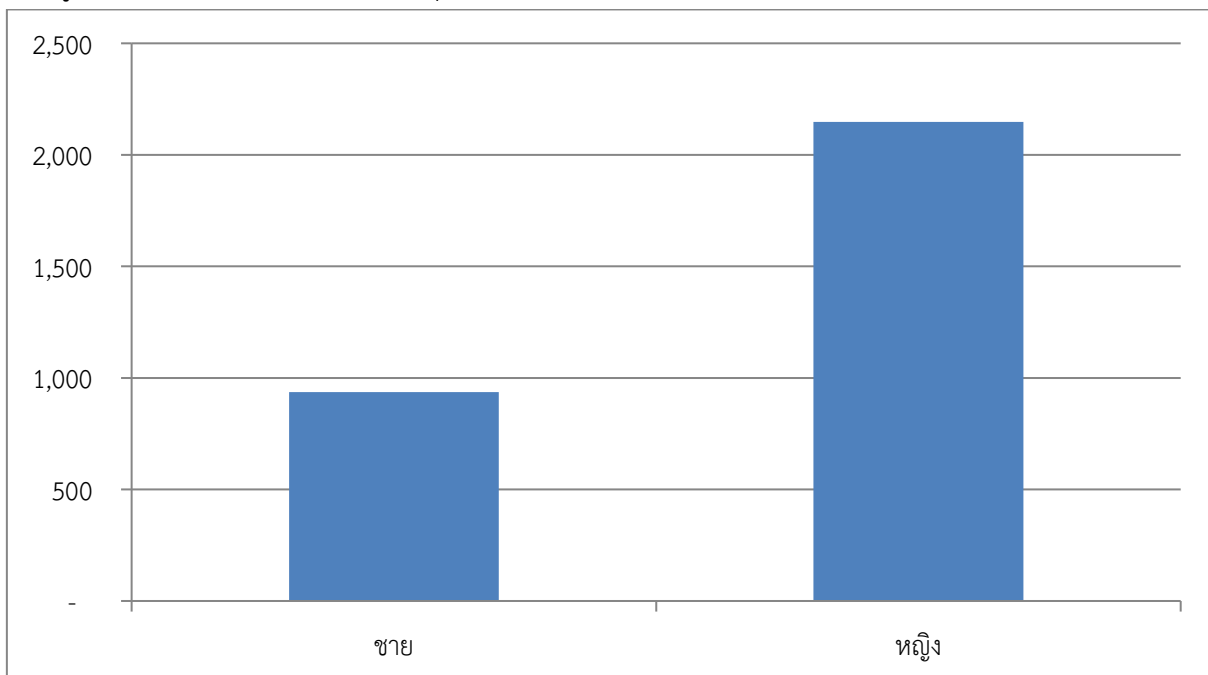
### 1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,148 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.65 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 936 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.35 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

ที่	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	นครปฐม	163	422	585
2	กาญจนบุรี	197	321	518
3	ราชบุรี	137	418	555
4	สุพรรณบุรี	127	319	446
5	ประจวบคีรีขันธ์	94	228	322
6	เพชรบุรี	54	152	206
7	สมุทรสงคราม	47	72	119
8	สมุทรสาคร	117	216	333
รวม		936	2,148	3,084
ร้อยละ		30.35	69.65	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



## 2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

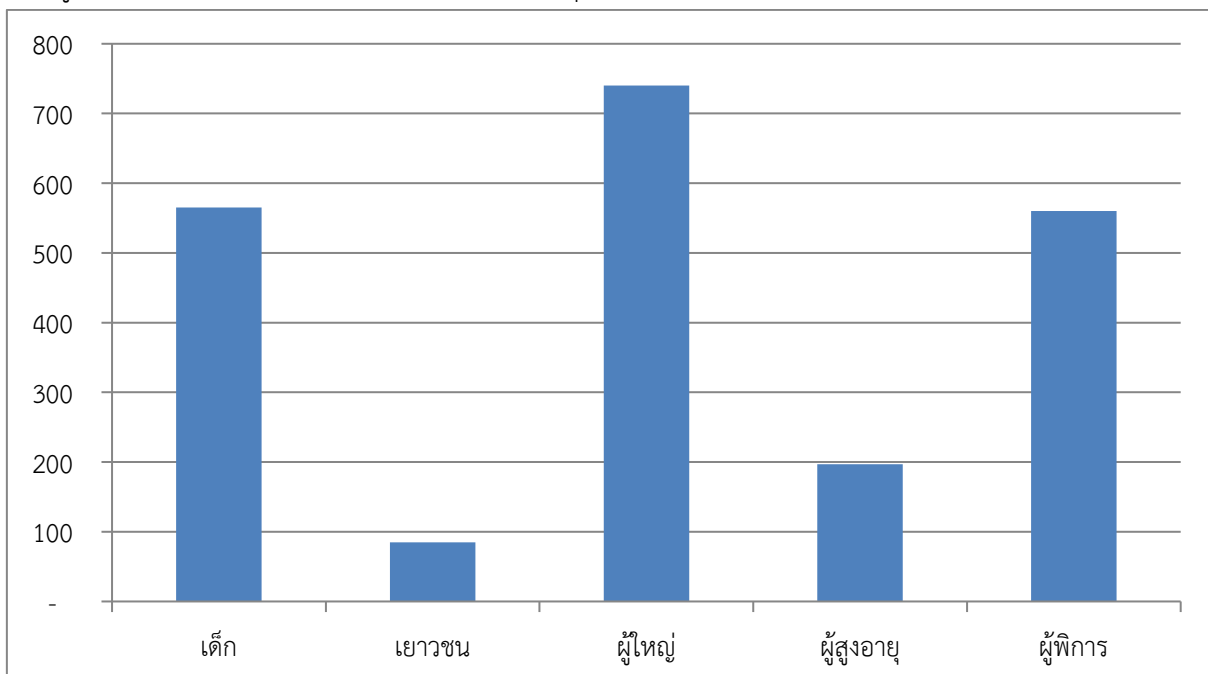
ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย เป็นกรณีที่โทรผิด ก่อทวน สอบถามหมายเลขโทรศัพท์และที่ตั้งหน่วยงานอื่น ๆ เสนอความคิดเห็น ร้องเรียน/ปรับปรุงการให้บริการ เรื่องทั่วไปและอื่น ๆ ที่ไม่ต้องให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ หรือโอนสายไปยังจังหวัดอื่น จำนวน 937 ราย เหลือ 2,147 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มเด็กเป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 565 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.31 รองลงมาผู้พิการ จำนวน 560 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.08 ผู้ใหญ่ จำนวน 740 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 34.47 ผู้สูงอายุ จำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.18 และเยาวชน จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.96 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ที่	จังหวัด	เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ				รวม	
						เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ		
1	นครปฐม	128	13	122	48	3	2	82	14	412	
2	กาญจนบุรี	73	9	121	39	3	1	112	13	371	
3	ราชบุรี	163	9	123	33	2	3	73	27	433	
4	สุพรรณบุรี	74	18	113	20	-	3	56	12	296	
5	ประจวบคีรีขันธ์	43	15	76	14	1	-	48	10	207	
6	เพชรบุรี	34	8	49	10	-	5	23	4	133	
7	สมุทรสงคราม	11	4	23	11	-	-	9	5	63	
8	สมุทรสาคร	39	9	113	22	1	1	43	4	232	
รวม		565	85	740	197	10	15	446	89	2,147	
ร้อยละ		26.31	3.96	34.47	9.18	560				26.08	100.00

แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



## 2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย เป็นกรณีที่โทรผิด ก่อทวน สอบถามหมายเลขโทรศัพท์และที่ตั้งหน่วยงานอื่น ๆ เสนอความคิดเห็น ร้องเรียน/ปรับปรุงการให้บริการ เรื่องทั่วไปและอื่น ๆ ที่ไม่ต้องให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ หรือโอนสายไปยังจังหวัดอื่น จำนวน 937 ราย เหลือ 2,147 ราย สามารถจำแนกปัญหาตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ดังนี้

### 1) เด็ก

กลุ่มเด็ก จำนวน 565 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เป็นกรณีสอบถามข้อมูล มีปัญหายังไม่ได้รับเงิน และได้รับเงินล่าช้า จำนวน 458 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.06 รองลงมามีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน และไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.31 ถัดมามีปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นกรณีความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก ความสัมพันธ์เครือญาติ และเรื่องสิทธิและกฎหมาย กรณีสิทธิการเลี้ยงดูบุตร จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 และปัญหาความรุนแรง เป็นกรณีความรุนแรงในครอบครัว ส่วนใหญ่ถูกทำร้ายร่างกาย และกรณีความรุนแรงจากบุคคลภายนอก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.19 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 5

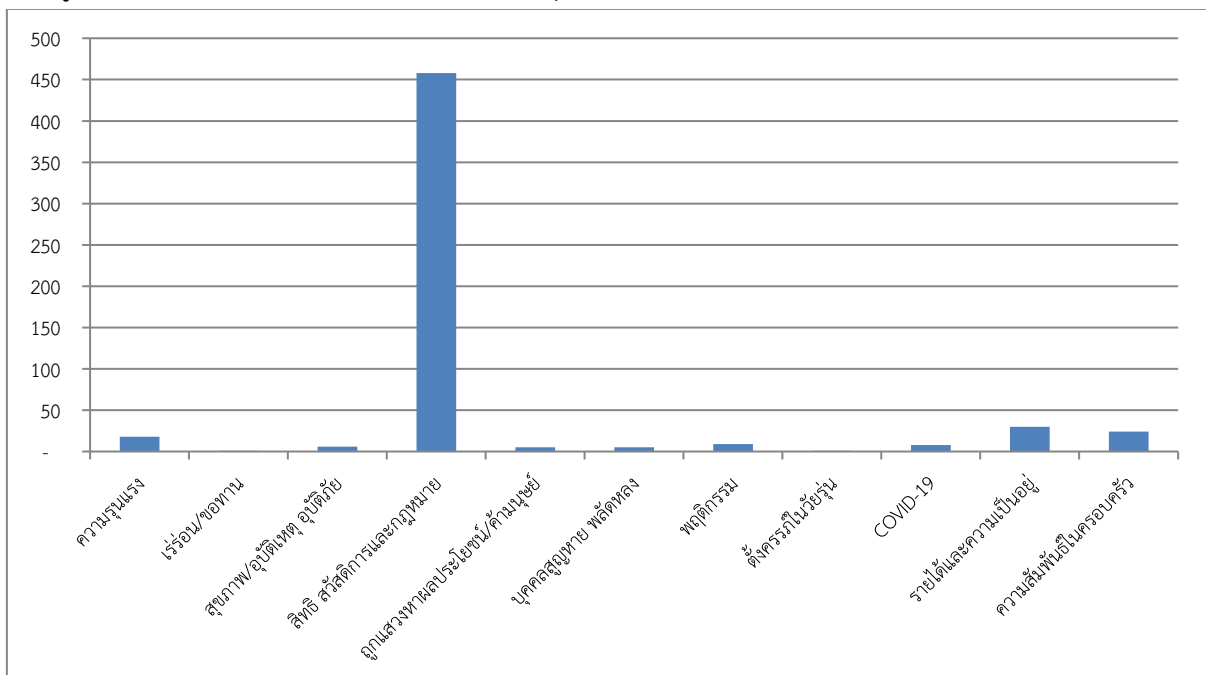
ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากกลุ่มเด็ก

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาความรุนแรง	4	1	1	2	3	1	-	6	18	3.19
	- ความรุนแรงในครอบครัว	3	1	1	1	3	1	-	5	15	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	-	1	-	-	-	1	3	
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0.18
	- เร่ร่อน	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	-	1	2	2	1	-	-	-	6	1.06
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	-	1	1	-	-	-	3	
	- สุขภาพจิต	-	-	2	1	-	-	-	-	3	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	112	60	141	63	33	22	7	20	458	81.06
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	110	60	131	62	32	20	7	18	440	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	1	-	8	1	1	2	-	1	14	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	1	-	2	-	-	-	-	1	4	
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	-	-	-	-	-	5	5	0.88
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-	4	4	
	- ค้ำมนุษย์ (ค่าประเวณี)	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
6	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	1	-	-	-	-	2	-	2	5	0.88
	- พลัดหลง	-	-	-	-	-	2	-	-	2	
	- สูญหาย	1	-	-	-	-	-	-	2	3	
7	ปัญหาพฤติกรรม	1	1	2	-	2	-	1	2	9	1.59
	- หนีออกจากบ้าน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- หนีเรียน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- มั่วสุม/แข่งรถ	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- ติดเกม/ซื้อส่งคอมออนไลน์	-	1	1	-	1	-	-	-	3	
	- ใช้วาก้าวร้าย หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	-	1	-	1	-	2	
	- แสดงออกทางเพศไม่เหมาะสม	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0.18
	- ขอคำปรึกษา	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	1	2	-	2	1	1	-	1	8	1.42
	- ไวรัส COVID-19	1	2	-	2	1	1	-	1	8	
10	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	8	1	11	1	1	7	1	-	30	5.31
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	8	1	11	1	1	7	1	-	30	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
11	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	7	6	3	2	1	1	3	24	4.25
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	6	1	2	2	-	1	2	14	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	-	5	1	-	-	-	1	8	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	-	-	-	1	-	-	2	
	รวม	128	73	163	74	43	34	11	39	565	100.00

แผนภูมิที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก



## 2. เยาวชน

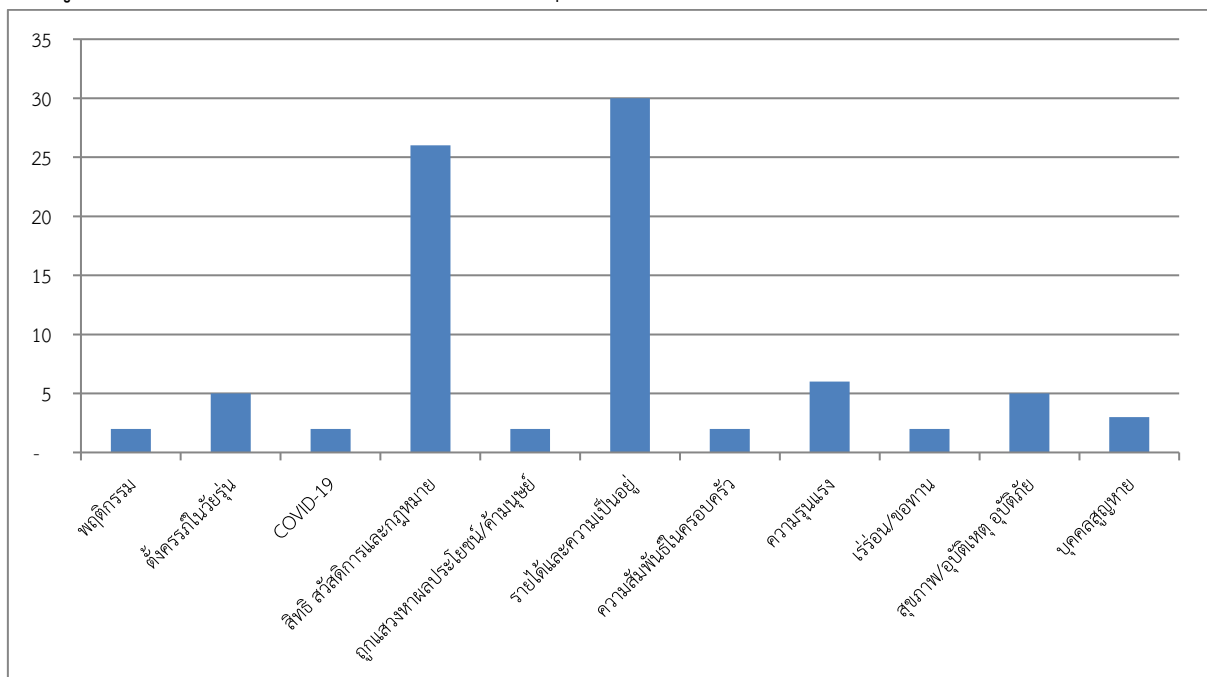
กลุ่มเยาวชน จำนวน 85 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ และต้องการที่พักชั่วคราว จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย กรณีเงินสงเคราะห์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.59 และปัญหาความรุนแรง เป็นความรุนแรงในครอบครัว กรณีถูกทำร้ายร่างกาย และความรุนแรงจากบุคคลภายนอก กรณีถูกล่วงละเมิดทางเพศ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.06 ตามลำดับดังตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นร.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2.36
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
2	ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์	-	-	1	4	-	-	-	-	5	5.88
	- ขอคำปรึกษา	-	-	1	4	-	-	-	-	5	
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	-	-	-	-	1	-	-	1	2	2.35
	- ไวรัส COVID-19	-	-	-	-	1	-	-	1	2	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	6	2	5	7	2	3	-	1	26	30.59
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	6	2	5	7	2	3	-	1	26	
5	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำนุษย์	-	-	-	-	2	-	-	-	2	2.35
	- การแสวงหาผลประโยชน์ โดยมิชอบ	-	-	-	-	2	-	-	-	2	
6	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	4	5	2	4	6	3	4	2	30	35.30
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	4	4	2	4	6	3	4	2	29	
	- ที่อยู่อาศัย	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
7	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	-	-	-	-	1	-	-	1	2	2.35
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
8	ปัญหาความรุนแรง	2	1	-	1	2	-	-	-	6	7.06
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	-	-	1	1	-	-	-	4	
	- ความรุนแรงจาก บุคคลภายนอก	-	1	-	-	1	-	-	-	2	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
9	ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	-	1	-	-	1	-	-	-	2	2.35
	- เรื้อรัง	-	1	-	-	1	-	-	-	2	
10	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุภัย	1	-	1	1	-	1	-	1	5	5.88
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	1	-	-	-	-	1	2	
	- สุขภาพจิต	1	-	-	1	-	1	-	-	3	
11	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนิรนาม	-	-	-	1	-	1	-	1	3	3.53
	- สูญหาย	-	-	-	1	-	1	-	1	3	
	รวม	13	9	9	18	15	8	4	9	85	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน



### 3) ผู้ใหญ่

กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 740 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ต้องการที่พักชั่วคราว และไม่มีที่อยู่อาศัย จำนวน 341 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.08 รองลงมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย กรณีเงินสงเคราะห์ ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย เบียดขีพผู้พิการ จดทะเบียนคนพิการ จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.76 และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติเหตุ อยู่ใน

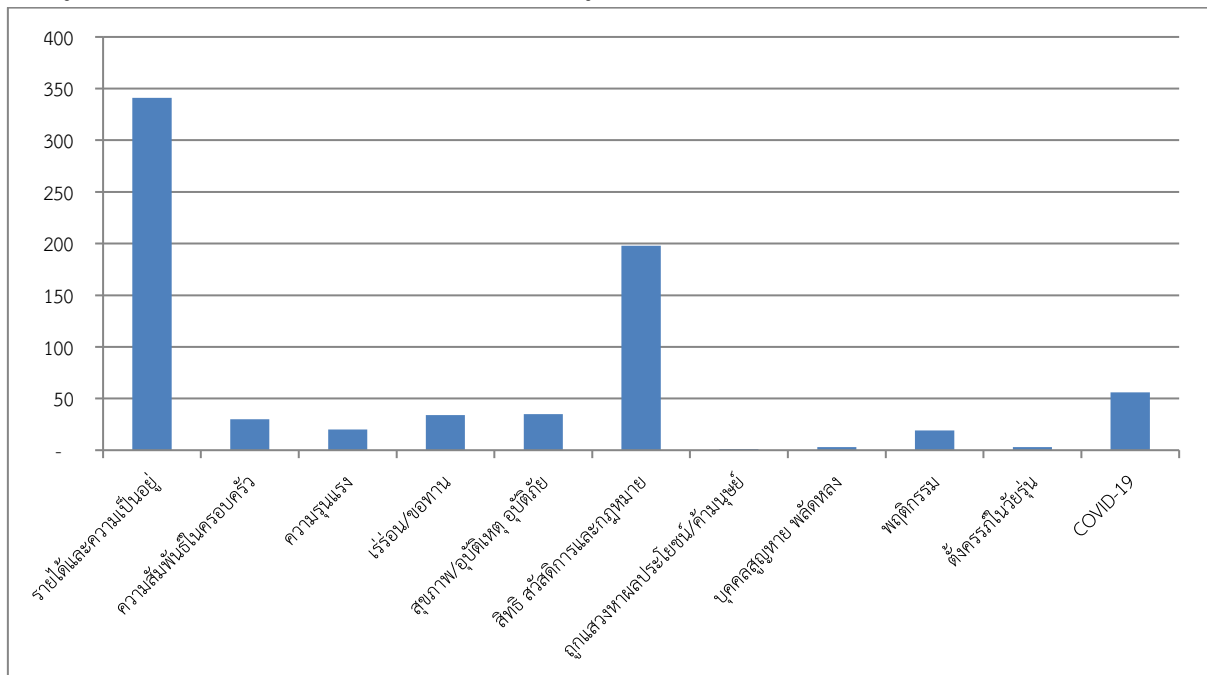
ความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.57 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	57	42	61	53	35	30	12	51	341	46.08
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	47	41	61	53	35	29	11	48	325	
	- ที่อยู่อาศัย	10	1	-	-	-	1	1	3	16	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	3	5	8	3	4	1	-	6	30	4.05
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	2	2	6	2	1	-	-	2	15	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	1	2	1	1	-	-	1	7	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรธิดา	-	1	-	-	1	-	-	2	4	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	-	-	1	-	-	1	3	
3	ปัญหาความรุนแรง	1	1	6	3	1	3	-	5	20	2.70
	- ความรุนแรงในครอบครัว	1	1	5	3	1	3	-	4	18	
	- ความรุนแรงจาก บุคคลภายนอก	-	-	1	-	-	-	-	1	2	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	10	7	2	1	4	2	2	6	34	4.59
	- เร่ร่อน	8	4	2	1	4	2	2	6	29	
	- ขอทาน	2	3	-	-	-	-	-	-	5	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	6	5	4	3	4	3	3	7	35	4.73
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	3	3	1	1	1	1	-	2	12	
	- สุขภาพจิต	3	1	2	2	3	2	2	4	19	
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	1	1	-	-	-	1	1	4	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	26	47	35	37	22	6	5	20	198	26.76
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	2	5	-	-	4	-	2	-	13	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่ อยู่อาศัย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	-	-	1	-	-	-	1	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	19	36	28	35	12	4	3	18	155	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	5	3	5	-	4	2	-	2	21	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	3	1	2	1	-	-	-	7	
7	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำมนุษย์	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0.13
	- การบังคับใช้แรงงาน/ หลอกไปใช้แรงงาน	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนินนาม	1	-	1	1	-	-	-	-	3	0.41
	- พลัดหลง	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- สูญหาย	1	-	-	1	-	-	-	-	2	
9	ปัญหาพฤติกรรม	7	2	2	2	2	-	-	4	19	2.57
	- ใช้สารเสพติด	1	1	2	1	-	-	-	1	6	
	- เล่นการพนัน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- ใช้วาก้าวร้าย หยาบคาย	1	-	-	-	1	-	-	-	2	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่ โรงเรียน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- การลักขโมย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- อื่น ๆ	3	1	-	-	1	-	-	1	6	
10	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	-	-	-	-	1	-	-	2	3	0.41
	- ขอคำปรึกษา	-	-	-	-	1	-	-	2	3	
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	11	12	3	10	3	4	1	12	56	7.57
	- ไวรัส COVID-19	11	12	3	10	3	4	1	12	56	
	รวม	122	121	123	113	76	49	23	113	740	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่



#### 4) ผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 197 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด กรณีเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ จดทะเบียนคนพิการ ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก และไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมามีปัญหารายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ต้องการที่พักชั่วคราว และไม่มีที่อยู่อาศัย จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.59 ถัดมามีปัญหาเรื้อรม/ขอทาน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.09 และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติเหตุ อยู่ในความสนใจของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิต จากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.57 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 8

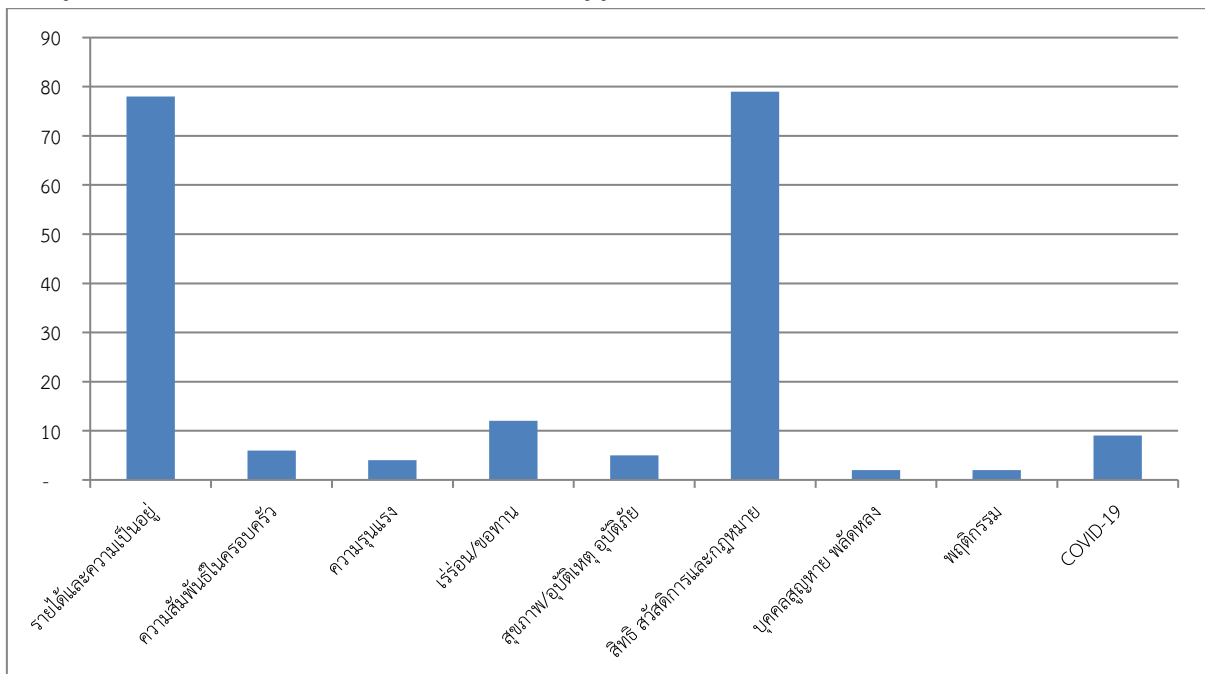
ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	22	11	14	7	6	3	4	11	78	39.59
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	20	9	13	4	6	3	4	9	68	
	- ที่อยู่อาศัย	2	2	1	3	-	-	-	2	10	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	-	-	1	-	1	3	-	6	3.04
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	-	-	-	1	1	-	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	-	-	1	-	-	2	-	4	
3	ปัญหาความรุนแรง	1	-	1	-	1	-	-	1	4	2.03
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	1	-	1	-	-	1	3	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	5	1	1	-	-	-	-	5	12	6.09
	- เร่ร่อน	4	-	1	-	-	-	-	5	10	
	- ขอทาน	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	2	-	-	-	1	-	1	5	2.54
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	1	-	-	-	1	-	1	4	
	- สุขภาพจิต	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	17	20	15	11	7	4	2	3	79	40.10
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	-	2	1	1	1	-	-	-	5	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	-	-	1	-	-	-	-	2	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	6	7	9	4	3	1	1	1	32	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	2	-	-	-	-	-	-	3	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	9	8	4	4	3	3	1	1	33	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนินรนาม	-	-	-	-	-	-	2	-	2	1.02
	- พลัดหลง	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- สูญหาย	-	-	-	-	-	-	1	-	1	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปข.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	1	1	-	-	-	-	-	2	1.02
	- การลักขโมย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- อื่น ๆ	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	1	4	1	1	-	1	-	1	9	4.57
	- ไวรัส COVID-19	1	4	1	1	-	1	-	1	9	
	รวม	48	39	33	20	14	10	11	22	197	100.00

แผนภูมิที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ



### 5) ผู้พิการ

กลุ่มผู้พิการ จำนวน 560 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้พิการที่เป็นผู้ใหญ่มิมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด กรณีเบี่ยงชีพผู้พิการ เงินสงเคราะห์ จดทะเบียนคนพิการ ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก และการแสดงความสามารถคนพิการ จำนวน 328 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.57 รองลงมายังคงเป็นผู้พิการที่เป็นผู้ใหญ่มิมีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ไม่มีที่อยู่อาศัย และต้องการที่พักชั่วคราว จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.86 ถัดมาเป็นผู้พิการที่เป็นผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด กรณีเบี่ยงชีพผู้พิการ เงินสงเคราะห์ จดทะเบียนคนพิการ เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เงินค่าทำศพ ผู้สูงอายุ ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย และขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 56 ราย

คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้พิการที่เป็นผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ไม่มีที่อยู่อาศัย และต้องการที่พักชั่วคราว จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

กลุ่มผู้พิการ จำนวน 560 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้พิการที่เป็นผู้ใหญ่ จำนวน 446 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.64 รองลงมาเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.89 ถัดมาเป็นเยาวชน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.68 และเด็ก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.79 ดังตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ

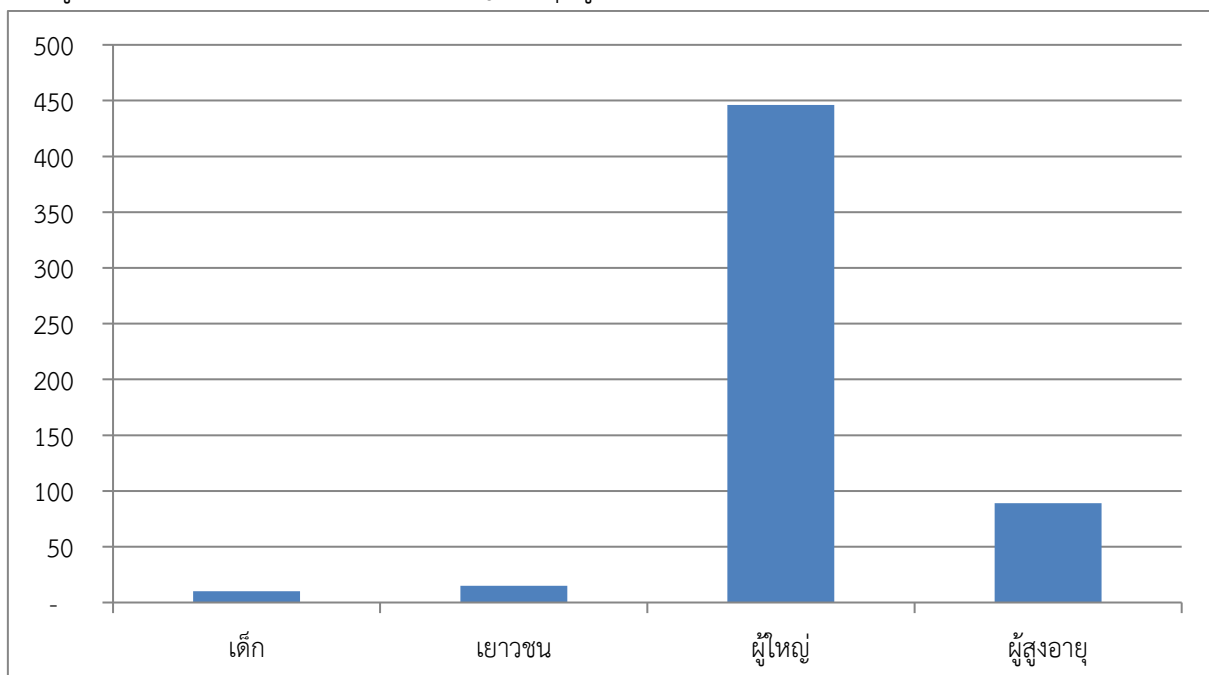
ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	เด็ก	3	3	2	-	1	-	-	1	10	1.79
1.1	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	3	2	1	-	-	-	-	-	6	1.07
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	1	2	-	-	-	-	-	-	3	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	2	-	-	-	-	-	-	-	2	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
1.2	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	-	1	1	-	-	-	-	-	2	0.36
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
1.3	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	-	-	-	-	1	-	-	1	2	0.36
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	-	-	1	-	-	1	2	
2	เยาวชน	2	1	3	3	-	5	-	1	15	2.68
2.1	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	-	-	2	2	-	4	-	-	8	1.43
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-	1	-	-	1	-	-	2	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	-	-	-	2	-	-	-	-	2	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	-	1	-	-	3	-	-	4	
2.2	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	1	-	1	1	-	1	-	-	4	0.71
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	-	-	-	1	-	1	-	-	2	
	- ที่อยู่อาศัย	1	-	1	-	-	-	-	-	2	



ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	10	10	12	13	6	1	-	7	59	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	1	-	2	-	-	-	-	3	6	
	- การแสดงความสามารถคน พิการ	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟังไม้ค้ำ	-	2	-	-	-	1	-	-	3	
	- จัดทะเบียนคนพิการ	4	5	4	-	1	-	1	4	19	
3.7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนิรนาม	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.18
	- พลัดหลง	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
3.8	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	2	-	2	-	2	6	1.07
	- อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-	-	-	2	-	2	-	2	6	
3.9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	2	4	3	1	8	-	-	-	18	3.22
	- ไวรัส COVID-19	2	4	3	1	8	-	-	-	18	
4	<b>ผู้สูงอายุ</b>	14	13	27	12	10	4	5	4	89	15.89
4.1	ปัญหา รายได้ และ ความ เป็นอยู่	2	2	8	3	4	1	3	1	24	4.29
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัว ยากจน	2	1	7	3	4	1	2	-	20	
	- ที่อยู่อาศัย	-	1	1	-	-	-	1	1	4	
4.2	ปัญหา ความรุนแรง	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.18
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
4.3	ปัญหา เรือร้อน/ขอทาน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.18
	- ขอทาน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
4.4	ปัญหา สุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	2	1	2	-	-	-	-	-	5	0.89
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	2	-	2	-	-	-	-	-	4	
	- สุขภาพจิต	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
4.5	ปัญหา เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	10	9	16	9	6	3	2	1	56	10.00

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
	- ขอรุขปรณอำนวยควม สะดวก เช่น รถเข็น/หุฟง/ ไม้ค้ำ	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	1	5	-	-	1	-	-	7	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	1	-	1	-	-	-	-	3	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	7	3	6	5	4	1	1	1	28	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่ อยู่อาศัย	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	1	2	3	3	2	-	1	-	12	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ควม คุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
4.6	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในควมสนใจของ ประชาชน	-	1	1	-	-	-	-	-	2	0.35
	- ไวรัส COVID-19	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
	รวม	101	129	105	71	59	32	14	49	560	100.00

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ



## 2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

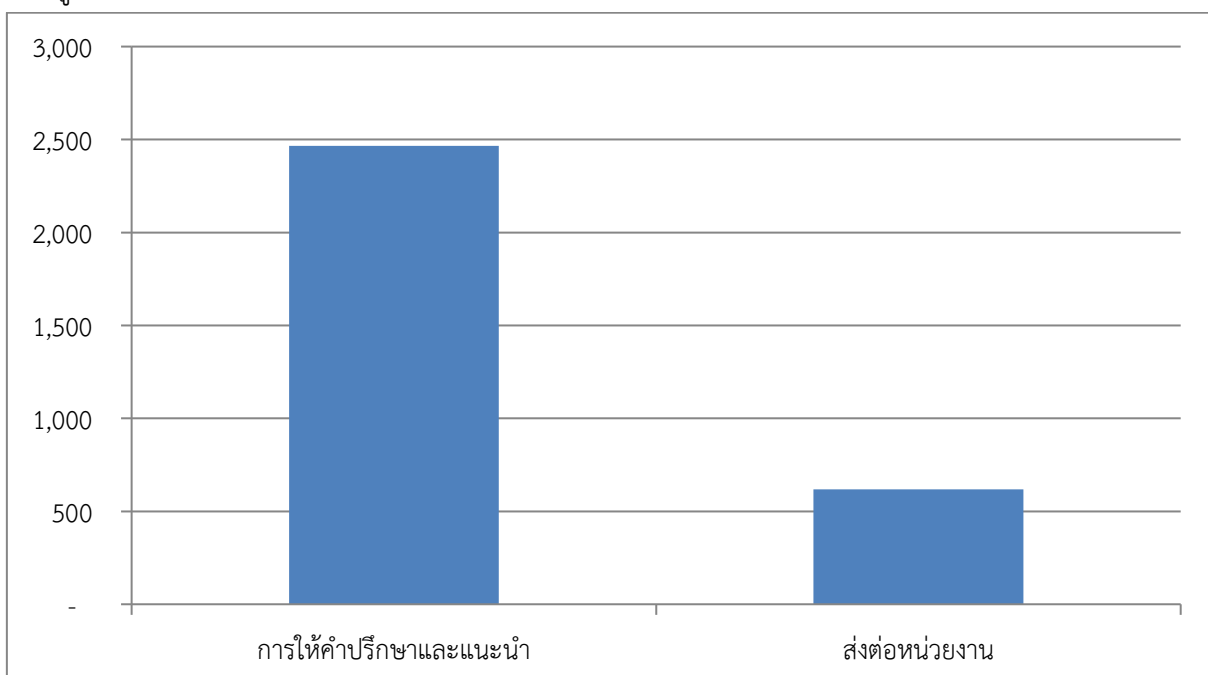
### 1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการทั้งสิ้น 3,084 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 2,466 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.96 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 618 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.04 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)			
		การให้คำปรึกษาและแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว	รวม
1	นครปฐม	487	98	-	585
2	กาญจนบุรี	456	62	-	518
3	ราชบุรี	446	109	-	555
4	สุพรรณบุรี	367	79	-	446
5	ประจวบคีรีขันธ์	221	101	-	322
6	เพชรบุรี	144	62	-	206
7	สมุทรสงคราม	93	26	-	119
8	สมุทรสาคร	252	81	-	333
รวม		2,466	618	-	3,084
ร้อยละ		79.96	20.04	-	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



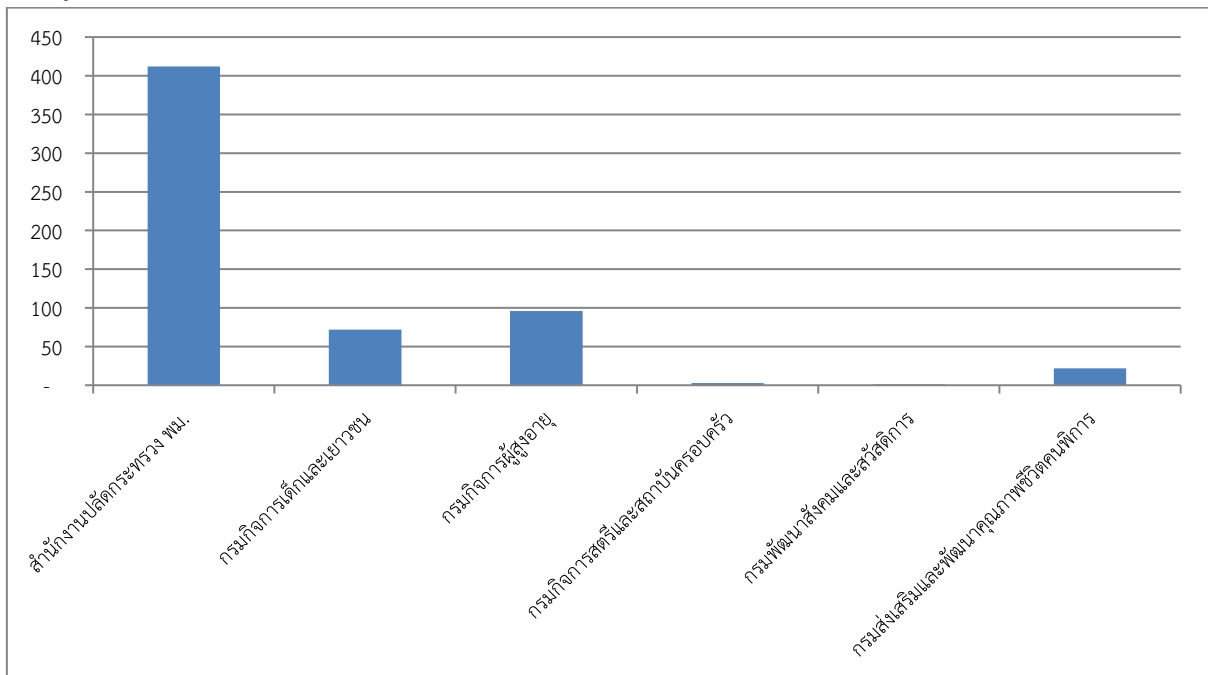
## 2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 606 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 412 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.99 รองลงมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.84 ถัดมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.88 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.63 กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.16 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)						รวม
		สป.พม.	ดย.	ผส.	สค.	พส.	พก.	
1	นครปฐม	69	7	-	1	15	1	93
2	กาญจนบุรี	26	15	-	-	22	2	65
3	ราชบุรี	92	15	2	-	2	2	113
4	สุพรรณบุรี	60	4	-	-	5	2	71
5	ประจวบคีรีขันธ์	60	9	-	-	19	8	96
6	เพชรบุรี	46	9	-	-	2	3	60
7	สมุทรสงคราม	16	3	-	-	6	1	26
8	สมุทรสาคร	43	10	1	-	25	3	82
รวม		412	72	96	3	1	22	606
ร้อยละ		67.99	11.88	15.84	0.50	0.16	3.63	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)



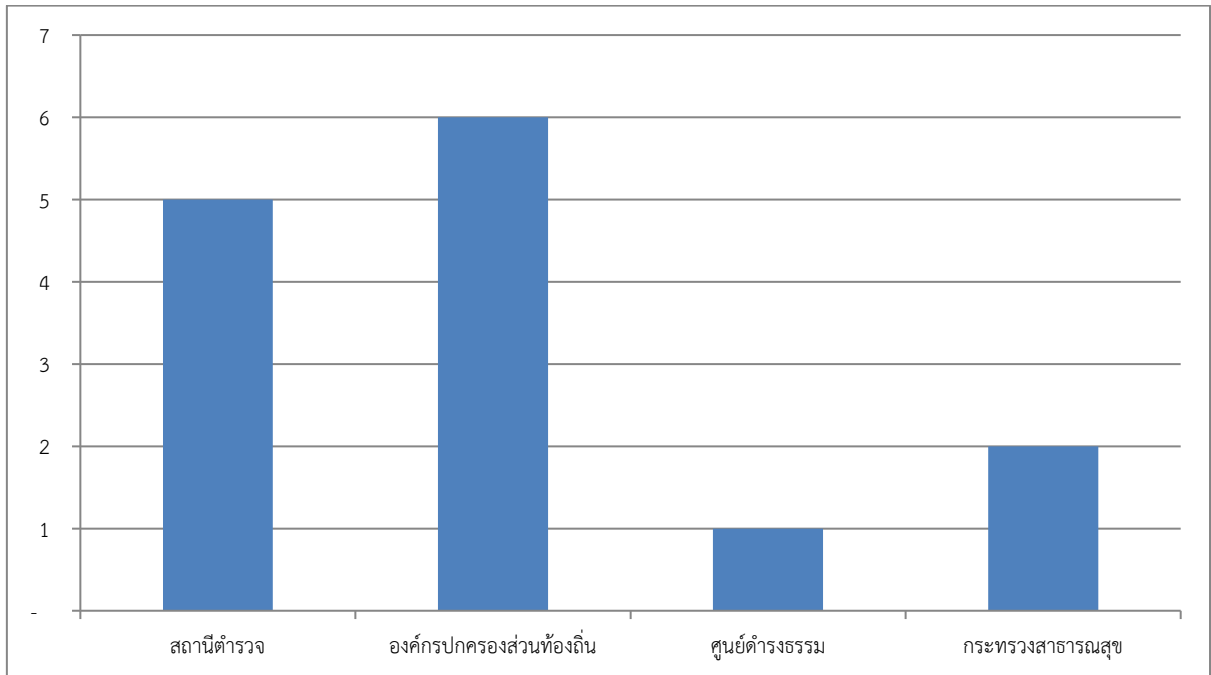
### 3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 14 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาสถานีตำรวจ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.71 ถัดมากระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 และศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ ดังตารางที่ 12 และแผนภูมิที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)				รวม
		สถานีตำรวจ	อปท.	ศูนย์ดำรงธรรม	กระทรวงสาธารณสุข	
1	นครปฐม	3	-	-	1	4
2	กาญจนบุรี	1	-	-	-	1
3	ราชบุรี	-	-	-	-	-
4	สุพรรณบุรี	-	6	-	-	6
5	ประจวบคีรีขันธ์	-	-	-	1	1
6	เพชรบุรี	1	-	-	-	1
7	สมุทรสงคราม	-	-	-	-	-
8	สมุทรสาคร	-	-	1	-	1
รวม		5	6	1	2	14
ร้อยละ		35.71	42.86	7.14	14.29	100.00

แผนภูมิที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)



### ส่วนที่ 3

## การวิเคราะห์สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด

การคาดการณ์แนวโน้มเป็นการนำสถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2563 ( 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2563) ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2563 ( 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) และไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2563) รวม 3 ไตรมาสรวมกันและเฉลี่ยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2564) ตามข้อมูลสถิติการให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) และคาดการณ์แนวโน้มที่จะเสนอ ดังนี้

- 3.1 ช่องทางการให้บริการ
- 3.2 พื้นที่ให้บริการ
- 3.3 กลุ่มเป้าหมาย
- 3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย
- 3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

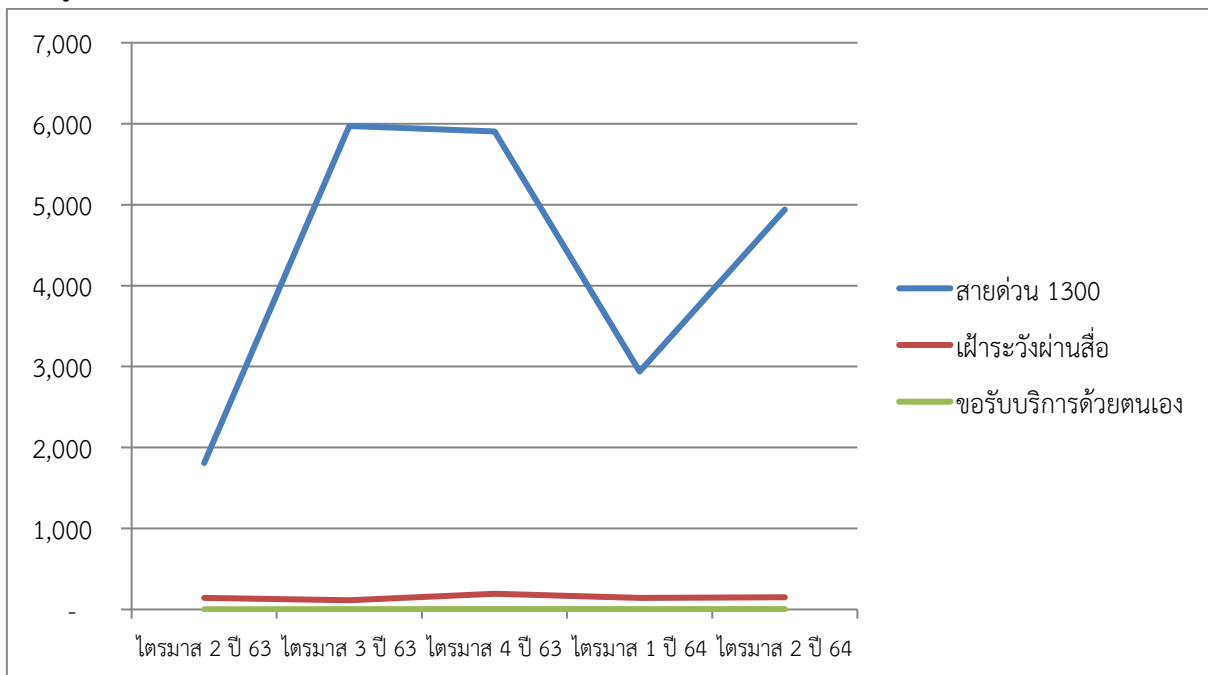
### 3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	สายด่วน 1300	1,809	5,972	5,903	2,938	4,938
2	เฟิร์มแวร์ผ่านสื่อ	145	114	194	143	150
	- Website	10	23	16	28	22
	- Line	6	14	7	14	12
	- Facebook	128	77	170	101	116
	- ทวี	-	-	1	-	-
	- chatbot	1	-	-	-	-

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
3	ขอรับบริการด้วยตนเอง	2	4	3	1	3
	- Walk-in (นอกเวลาราชการ)	-	2	-	1	1
	- Walk-in (ในเวลาราชการ)	2	2	3	2	2
	รวม	1,956	6,090	6,100	3,084	5,091

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



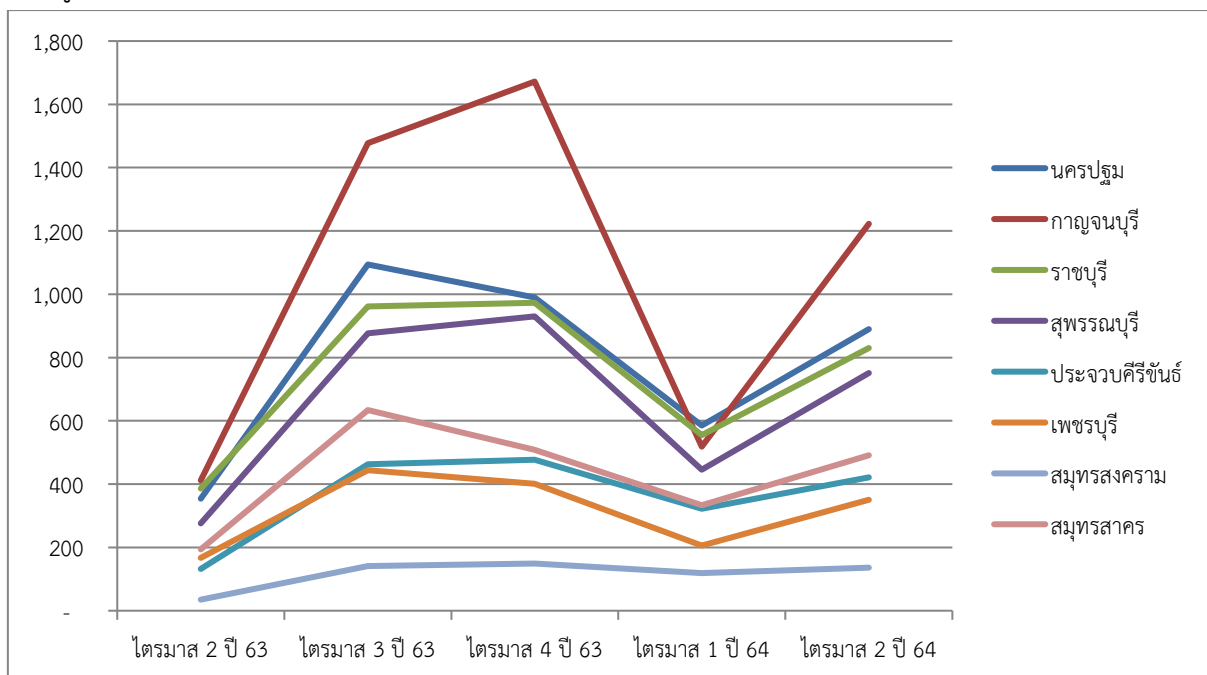
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการสายด่วน 1300 มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนช่องทางการให้บริการโดยเผื่อระวังผ่านสื่อ และขอรับบริการด้วยตนเอง มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

### 3.2 พื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
1	นครปฐม	354	1,094	990	585	890	
2	กาญจนบุรี	412	1,477	1,672	518	1,222	
3	ราชบุรี	386	961	973	555	830	
4	สุพรรณบุรี	276	876	930	446	751	
5	ประจวบคีรีขันธ์	132	463	477	322	421	
6	เพชรบุรี	167	444	401	206	350	
7	สมุทรสงคราม	35	141	149	119	136	
8	สมุทรสาคร	194	634	508	333	491	
รวม		1,956	6,090	6,100	3,084	5,091	

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่ทุกจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นจังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีแนวโน้มสูงขึ้น

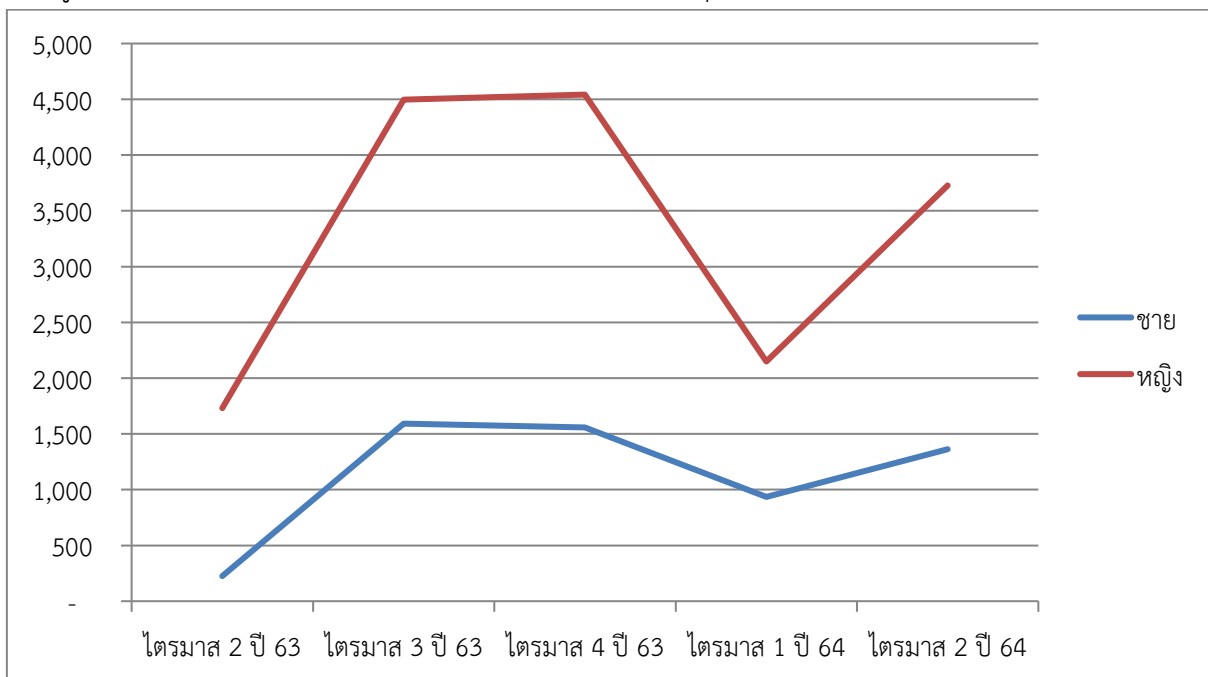
### 3.3 กลุ่มเป้าหมาย

#### 1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

ที่	เพศ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	ชาย	225	1,592	1,558	936	1,362
2	หญิง	1,731	4,498	4,542	2,148	3,729
รวม		1,956	6,090	6,100	3,084	5,091

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



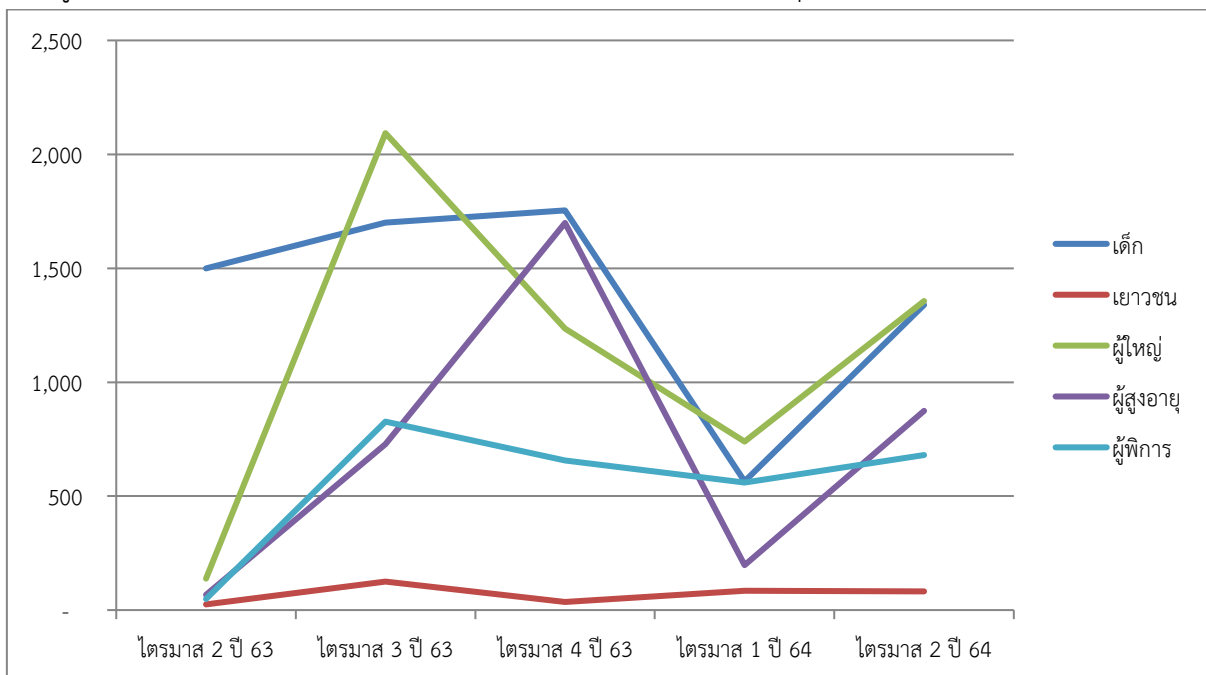
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง มีแนวโน้มสูงขึ้น

## 2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

ที่	ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	สถิติการให้บริการ			คาดการณ์แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	เด็ก	1,500	1,701	1,754	565	1,340
2	เยาวชน	25	125	36	85	82
3	ผู้ใหญ่	138	2,093	1,236	740	1,356
4	ผู้สูงอายุ	67	728	1,699	197	875
5	ผู้พิการ	49	827	656	560	681
รวม		1,779	5,474	5,381	2,147	4,334

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนกลุ่มเยาวชนมีแนวโน้มลดลงเพียงเล็กน้อย

### 3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการทั้งหมด ยกเว้นเป็นกรณีที่โทรผิด ก่อทวน สอบถามหมายเลขโทรศัพท์และที่ตั้งหน่วยงานอื่น ๆ เสนอความคิดเห็น ร้องเรียน/ปรับปรุงการให้บริการ เรื่องทั่วไปและอื่น ๆ ที่ไม่ต้องให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ หรือโอนสายไปยังจังหวัดอื่น สามารถจำแนกปัญหาตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ดังนี้

#### 1) เด็ก

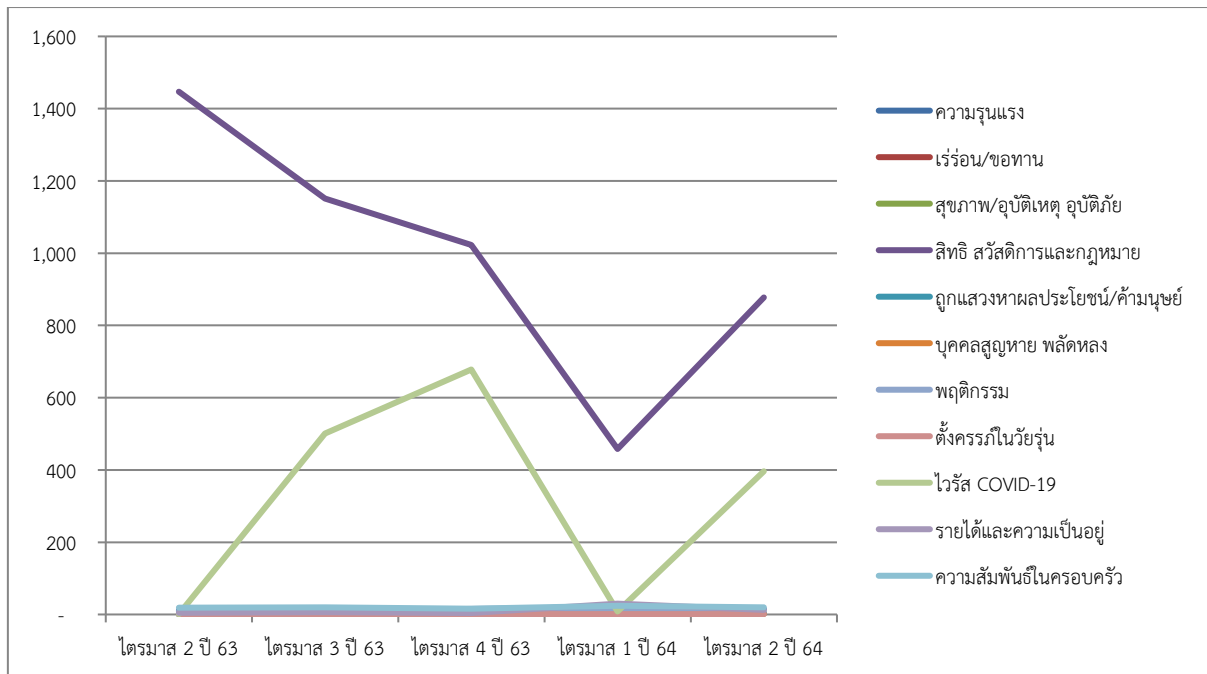
ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	ปัญหาความรุนแรง	12	11	15	18	15
	- ความรุนแรงในครอบครัว	5	9	9	15	11
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	7	2	6	3	4
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	4	3	2	1	2
	- เร่ร่อน	1	-	1	1	1
	- ขอทาน	3	3	1	-	1
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	1	2	6	3
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	1	3	1
	- สุขภาพจิต	-	1	1	3	2
	- อุบัติเหตุ	1	-	-	-	-
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1,447	1,151	1,023	458	877
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	-	1	-	-
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	1,441	1,137	1,000	440	859
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	-	-	-	-
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	3	14	20	14	16
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	-	1	4	2
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	-	1	-	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	2	1	5	3	
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	1	4	2	
	- ค้ำมนุษย์ (ค้ำประเวณี)	-	2	-	1	1	
6	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	2	-	1	5	2	
	- พลัดหลง	-	-	-	2	1	
	- สูญหาย	2	-	1	3	1	
7	ปัญหาพฤติกรรม	9	4	11	9	8	
	- หนีออกจากบ้าน	1	-	3	1	1	
	- หนีเรียน	-	-	-	1	-	
	- มั่วสุม/แข่งรถ	-	-	1	1	1	
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	1	-	1	3	2	
	- ใช้สารเสพติด	1	-	-	-	-	
	- ใช้วาก้ากร้าว หยาบคายไม่เชื่อฟัง	1	2	-	2	1	
	- ขอบใช้ความรุนแรง	-	-	1	-	-	
	- แสดงออกทางเพศไม่เหมาะสม	-	1	1	1	1	
	- ลักขโมย	5	1	4	-	2	
8	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	-	1	1	1	1	
	- ขอคำปรึกษา	-	1	-	1	1	
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	-	-	1	-	-	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	1	501	678	8	396	
	- ไวรัส COVID-19	1	501	678	8	396	
10	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	5	6	4	30	13	
	- ที่อยู่อาศัย	4	1	1	-	1	
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	1	5	3	30	12	
11	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	19	20	16	24	20	
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	12	15	7	14	12	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	2	-	3	8	4	
	- สิทธิและกฎหมาย	5	5	6	2	4	

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	-	1	-	-	-	
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	-	1	-	-	-	
	รวม	1,500	1,701	1,754	565	1,340	

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็ก ในปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย กรณีเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เป็นกรณีสอบถามข้อมูล มีปัญหา ยังไม่ได้รับเงิน และได้รับเงินล่าช้า และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติเหตุ อยู่ในความสนใจ ของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วน ปัญหาความรุนแรง ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย ปัญหาการถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์ ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ปัญหาพุทธิกรรม ปัญหาตั้งครรภ์ใน วัยรุ่น/ตั้งครรรภ์ไม่พึงประสงค์ ปัญหารายได้และความเป็นอยู่ และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว มีแนวโน้ม คงที่หรือเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

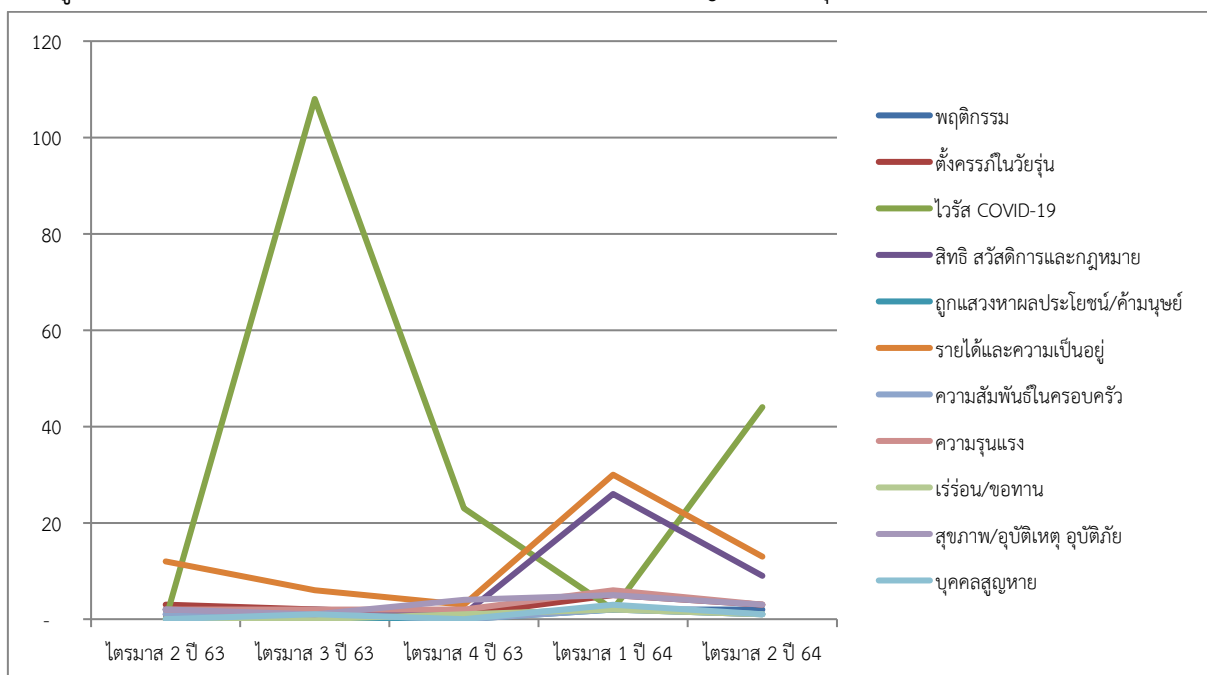
## 2) เยาวชน

ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	ปัญหาพฤติกรรม	2	2	1	2	2
	- ใช้สารเสพติด	1	2	1	1	2
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	-	-	1	-
	- ลักขโมย	1	-	-	-	-
2	ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่ พึงประสงค์	3	2	1	5	3
	- ขอคำปรึกษา	3	2	1	5	3
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	-	108	23	2	45
	- ไวรัส COVID-19	-	108	23	2	45
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1	1	1	26	9
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	1	-	-	26	9
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	1	-	-	-
	- จัดทะเบียนคนพิการ	-	-	1	-	-
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	2	-	-	2	1
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิ ชอบ	-	-	-	2	1
	- ค้าประเวณี (สมัครใจ)	2	-	-	-	-
6	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	12	6	3	30	13
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	7	5	2	29	12
	- ที่อยู่อาศัย	5	1	1	1	1
7	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	1	-	2	1
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	-	-	-	-
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	-	-	1	-
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	-	1	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
8	ปัญหาความรุนแรง	2	2	2	6	3	
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	1	2	4	2	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	1	-	2	1	
9	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	1	2	1	
	- เร่ร่อน	-	-	1	2	1	
10	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	2	1	4	5	3	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	2	2	1	
	- สุขภาพจิต	1	1	2	3	2	
	- อุบัติเหตุ	1	-	-	-	-	
11	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	-	1	-	3	1	
	- สูญหาย	-	1	-	3	1	
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	-	1	-	-	-	
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	-	1	-	-	-	
รวม		25	125	36	85	82	

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน ในปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 และกรณีต้องการเครื่องอุปโภคบริโภค มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมายและปัญหารายได้และความเป็นอยู่ มีแนวโน้มลดลง สำหรับปัญหาพฤติกรรม ปัญหาดังครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่พึงประสงค์ ปัญหาการถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์ ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาความรุนแรง ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย และปัญหาบุคคลสูญหาย มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

### 3) ผู้ใหญ่

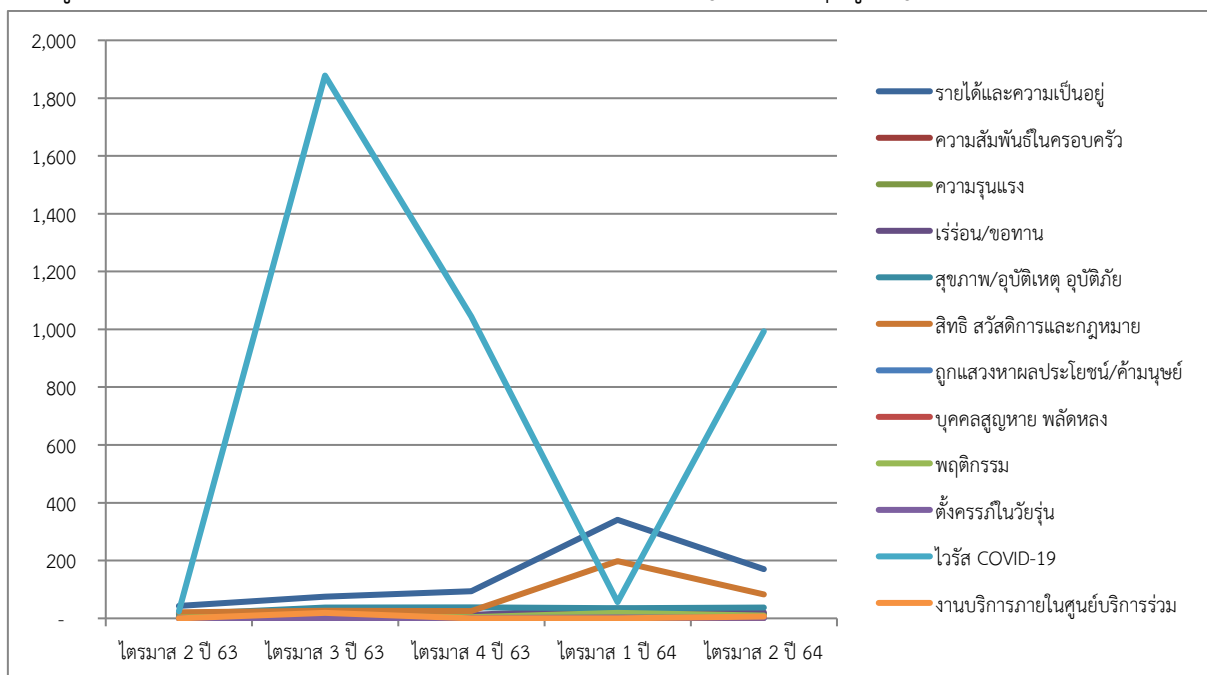
ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ			คาดการณ์แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	43	75	94	341	170
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	32	53	70	325	149
	- ที่อยู่อาศัย	11	22	24	16	21
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	13	6	30	16
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	5	-	15	7
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	-	1	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	3	4	3	7	4
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	-	3	2	4	3
	- สิทธิและกฎหมาย	2	-	1	3	1
3	ปัญหาความรุนแรง	7	18	8	20	15
	- ความรุนแรงในครอบครัว	7	18	8	18	14
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	-	2	1
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	19	17	12	34	21
	- เร่ร่อน	15	16	8	29	18
	- ขอทาน	4	1	4	5	3
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	14	37	38	35	37
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	2	6	6	12	8
	- สุขภาพจิต	12	29	32	19	27
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	2	-	4	2

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	21	26	25	198	83	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	2	-	5	13	6	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	1	3	-	1	1	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	1	2	1	1	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	9	19	14	155	63	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	4	1	2	21	8	
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	2	-	-	-	-	
	- จัดทะเบียนคนพิการ	3	2	2	7	4	
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	-	1	2	1	1	
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิ ชอบ	-	-	1	-	-	
	- ค้ำประเวณี (สมัครใจ)	-	1	1	-	1	
	- การบังคับใช้แรงงาน/ลอบไปใช้ แรงงาน	-	-	-	1	-	
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย ปลัดหลง ศพ นิรนาม	-	1	2	3	2	
	- ปลัดหลง	-	-	1	1	1	
	- สูญหาย	-	1	1	2	1	
9	ปัญหาพฤติกรรม	3	7	4	19	10	
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	-	1	-	-	-	
	- ใช้สารเสพติด	3	2	4	6	4	
	- เล่นการพนัน	-	-	-	1	1	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย	-	-	-	2	1	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	3	-	1	1	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	1	-	-	-	
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่ โรงเรียน	-	-	-	1	1	
	- การลักขโมย	-	-	-	1	-	
	- อื่น ๆ	-	-	-	6	2	

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
10	ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่ พึงประสงค์	1	1	1	3	2
	- ขอคำปรึกษา	1	1	-	3	1
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	1	1	1	-	1
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	24	1,878	1,044	56	993
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	-	1	-	-
	- ไวรัส COVID-19	24	1,878	1,043	56	993
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	-	19	-	-	6
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	-	18	-	-	6
	- บริการของกรมส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	-	1	-	-	-
รวม		138	2,093	1,236	740	1,356

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ว่า จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ ในปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการและกฎหมาย และปัญหารายได้และความเป็นอยู่ มีแนวโน้มลดลง สำหรับปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาความรุนแรง ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย ปัญหาการถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ปัญหาพฤติกรรม ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์ และปัญหางานบริการภายในศูนย์บริการร่วม มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

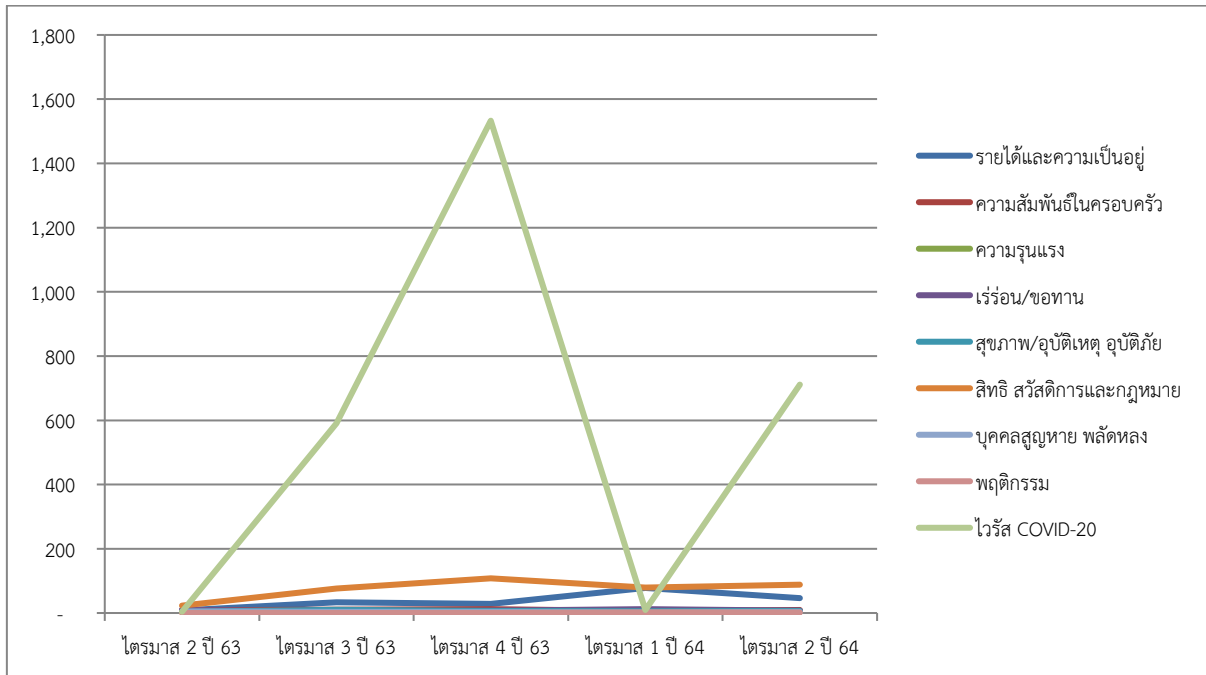
#### 4) ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ			คาดการณ์แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	8	33	28	78	46
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	8	27	23	68	39
	- ที่อยู่อาศัย	-	6	5	10	7
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	8	10	12	6	9
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	4	4	6	2	4
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	1	-	-
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	4	5	5	4	5
3	ปัญหาความรุนแรง	5	2	2	4	3
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	2	2	3	2
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	3	-	-	1	1
4	ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	10	3	7	12	7
	- เรื้อรัง	7	3	5	10	6
	- ขอทาน	3	-	2	2	1
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	4	10	6	5	7
	- อุบัติภัย (ข่าว)	1	3	-	-	1
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	2	4	2
	- สุขภาพจิต	3	7	4	1	4
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	23	76	108	79	88
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	-	11	7	5	8

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	-	1	-
	- จัดทะเบียนคนพิการ	-	2	-	2	1
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	17	28	83	32	48
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	1	1	3	2
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	2	11	4	1	5
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	-	1	-
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	4	22	13	33	23
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	1	-	1	1
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นินนาม	5	3	3	2	3
	- พลัดหลง	3	3	3	1	2
	- สูญหาย	2	-	-	1	1
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	2	1
	- การลักขโมย	-	-	-	1	1
	- อื่น ๆ	-	-	-	1	-
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	4	591	1,533	9	711
	- ไวรัส COVID-19	4	591	1,533	9	711
	รวม	67	728	1,699	197	875

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ในปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 และกรณีต้องการเครื่องอุปโภคบริโภค มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนปัญหารายได้และความเป็นอยู่ มีแนวโน้มลดลง สำหรับปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาความรุนแรง ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย ปัญหาบุคคลสูญหาย พัดหลง และปัญหาพฤติกรรม มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

## 5) ผู้พิการ

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
1	เด็ก	4	25	31	10	22	
1.1	ปัญหาความรุนแรง	-	1	1	-	1	
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	1	-	-	1	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	1	-	-	

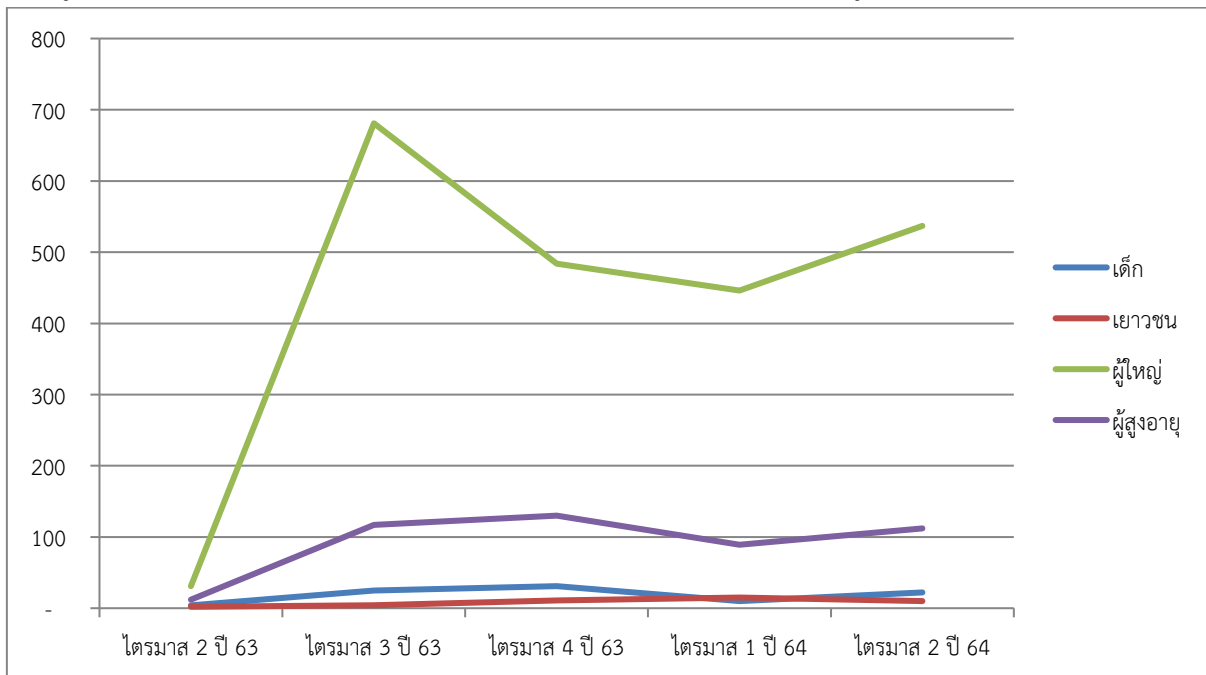
ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
1.2	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1	3	4	6	4	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	-	1	-	1	
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	-	2	2	3	2	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	-	-	1	2	1	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	-	-	1	-	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	1	-	-	-	
1.3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	-	16	23	-	13	
	- ไวรัส COVID-19	-	16	23	-	13	
1.4	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	1	1	-	2	1	
	- ที่อยู่อาศัย	1	-	-	-	-	
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	-	1	-	2	1	
1.5	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	4	3	2	3	
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	2	2	2	2	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	1	-	1	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	-	-	-	
2	เยาวชน	2	4	11	15	10	
2.1	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	-	1	9	-	3	
	- ไวรัส COVID-19	-	1	9	-	3	
2.2	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1	-	1	8	3	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	-	1	2	1	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	-	-	-	2	1	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	-	-	4	1	

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
2.3	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	-	-	1	4	2
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	-	-	-	2	1
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	1	2	1
2.4	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	1	-	-	1
	- ความสัมพันธ์ พ่อแม่ลูก	-	1	-	-	1
2.5	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	-	1	-
	- ขอทาน	-	-	-	1	-
2.6	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	2	-	1	1
	- สุขภาพจิต	1	2	-	1	1
2.7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	-	-	-	1	-
	- สูญหาย	-	-	-	1	-
3	ผู้ใหญ่	31	681	484	446	537
3.1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	5	15	10	72	32
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	4	11	8	68	29
	- ที่อยู่อาศัย	1	4	2	4	3
3.2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	4	2	4	3
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	2	-	1	1
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	-	-	1	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	2	1	1
	- ความสัมพันธ์ สามเณรธิดา	-	1	-	-	-
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	1	-
3.3	ปัญหาความรุนแรง	-	3	1	1	2
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	2	-	1	1
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	1	1	-	1
3.4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	-	5	2
	- เร่ร่อน	-	-	-	2	1
	- ขอทาน	-	-	-	3	1
3.5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	4	6	7	11	8
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	-	1	2	1
	- สุขภาพจิต	3	6	6	9	7

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
3.6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	17	55	138	328	174
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	5	10	72	229	104
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	-	5	5	10	7
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	1	1	1	1
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	4	18	45	59	41
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	-	1	6	2
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	1	-	1	1
	- ขอรุ้งรอนอำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หุ้ฟง/ไม้ค้ำ	1	3	4	3	3
	- จัดทะเบียนคนพิการ	7	17	10	19	15
3.7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	-	-	1	1	1
	- พลัดหลง	-	-	1	1	1
3.8	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	6	2
	- อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-	-	-	6	2
3.9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	3	598	325	18	313
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	-	1	-	-
	- ไวรัส COVID-19	3	598	324	18	313
4	ผู้สูงอายุ	12	117	130	89	112
4.1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	-	7	9	24	13
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	-	7	6	20	11
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	3	4	2
4.2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	3	4	-	2
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	2	1	-	1
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	2	-	-
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	1	1	-	1
4.3	ปัญหาความรุนแรง	-	1	-	1	1
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	1	-	1	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
4.4	ปัญหาเร่ร้อน/ขอทาน	1	1	-	1	1	
	- เร่ร้อน	-	1	-	-	-	
	- ขอทาน	1	-	-	1	1	
4.5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	2	-	1	5	2	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	-	-	4	1	
	- สุขภาพจิต	1	-	1	1	1	
4.6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	6	12	25	56	31	
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	1	-	-	2	1	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หุฟิง/ไม้ค้ำ	-	1	-	1	1	
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	1	-	-	-	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	3	-	7	3	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	-	3	3	2	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	2	15	28	15	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	1	1	2	2	2	
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	2	4	5	12	7	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	-	-	1	-	
4.7	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	1	93	91	2	62	
	- ไวรัส COVID-19	1	93	91	2	62	
	รวม	49	827	656	560	681	

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการเป็นผู้พิการผู้ใหญ่ มีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้พิการผู้ใหญ่ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ต้องการที่พักชั่วคราว และไม่มีที่อยู่อาศัย ถัดมาเป็นผู้พิการผู้สูงอายุ มีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 และกรณีต้องการเครื่องอุปโภคบริโภค และผู้พิการที่เป็นผู้ใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ กรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ไม่มีที่อยู่อาศัย และต้องการที่พักชั่วคราว ตามลำดับ

จากตารางที่ 21 และแผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการผู้พิการที่เป็นผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และเด็ก มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนผู้พิการที่เป็นเยาวชน มีแนวโน้มลดลง

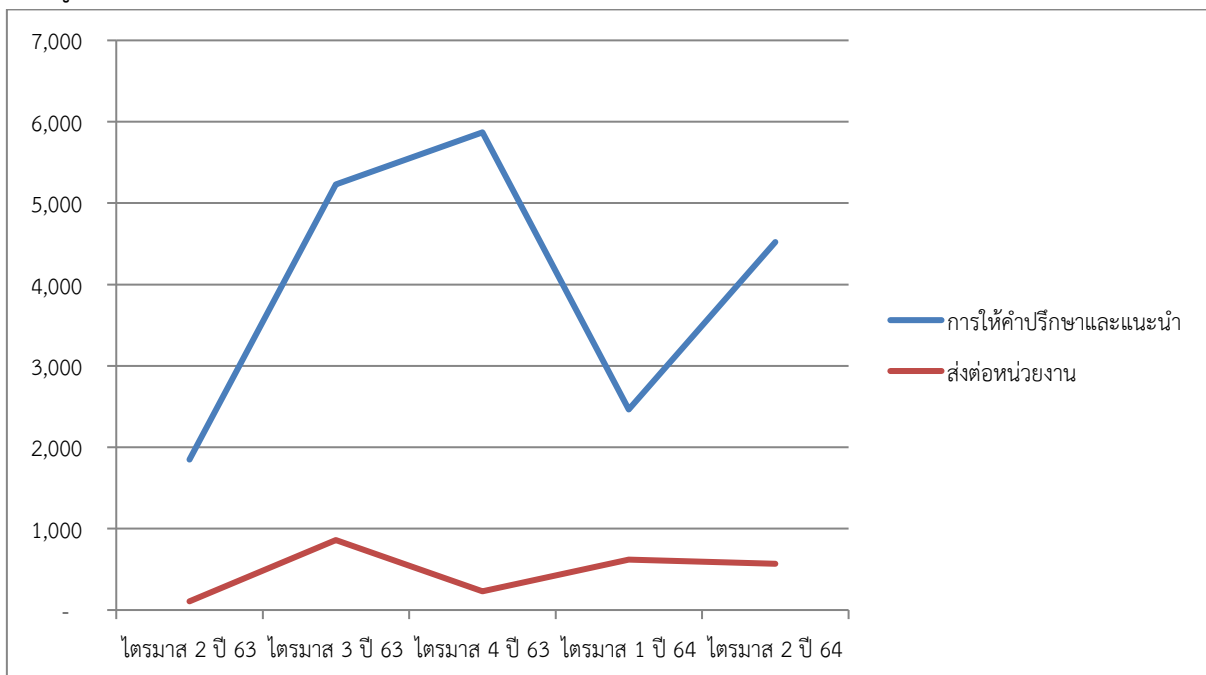
### 3.4 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

#### 1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส

ที่	การให้ความช่วยเหลือ	สถิติการให้บริการ			คาดการณ์แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	การให้คำปรึกษาและแนะนำ	1,849	5,230	5,870	2,466	4,522
2	ส่งต่อหน่วยงาน	107	860	230	618	569
3	หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว	-	-	-	-	-
รวม		1,956	6,090	6,100	3,084	5,091

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส



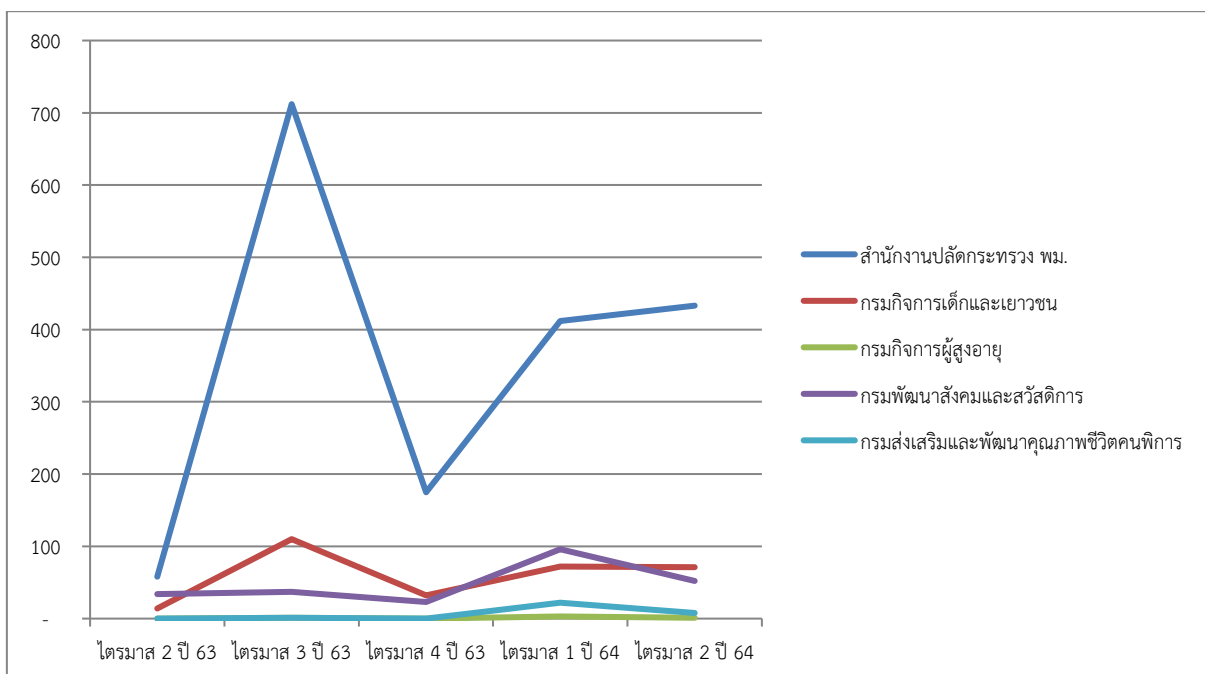
จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยส่งต่อหน่วยงาน มีแนวโน้มลดลง

## 2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564	
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2
1	สำนักงานปลัดกระทรวง พม.	58	712	175	412	433
2	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	14	110	32	72	71
3	กรมกิจการผู้สูงอายุ	-	1	-	3	1
4	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	-	-	-	1	-
5	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	34	37	23	96	52
6	กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	-	1	-	22	8
รวม		106	861	230	606	565

แผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



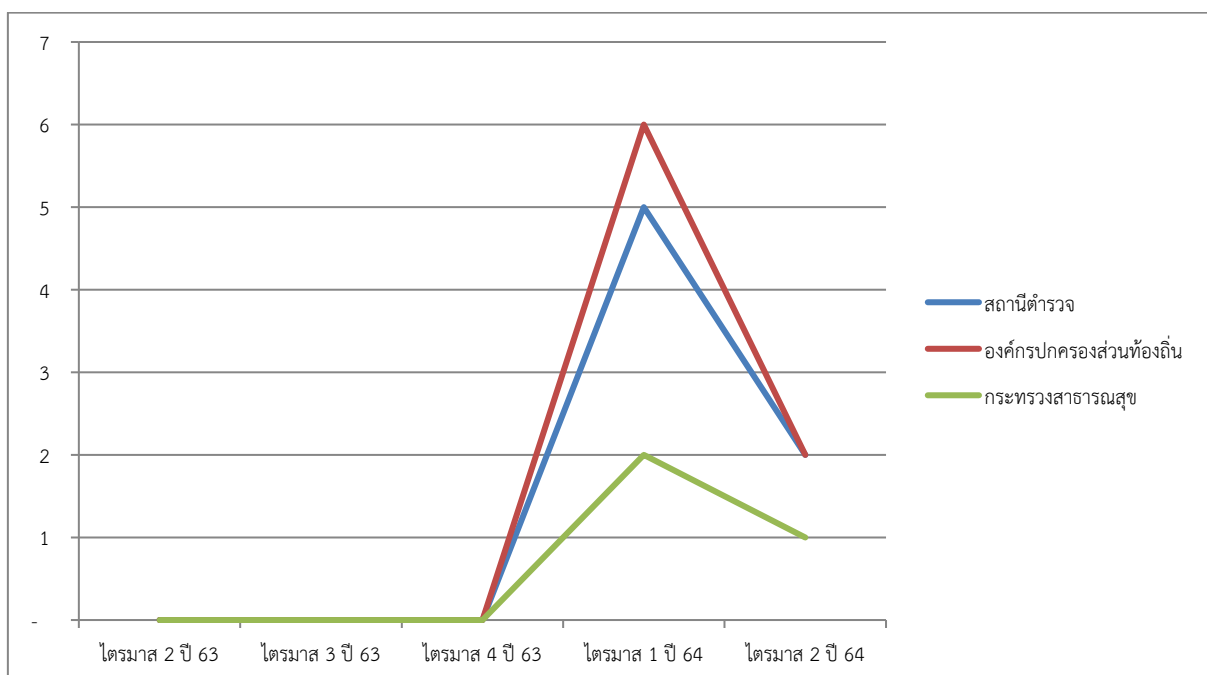
จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ กรมกิจการเด็กและเยาวชน มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีแนวโน้มลดลง สำหรับกรมกิจการผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

### 3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ตารางที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
1	สถานีตำรวจ	-	-	-	5	2	
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	-	6	2	
3	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	-	-	-	1	-	
4	กระทรวงสาธารณสุข	-	-	-	2	1	
รวม		-	-	-	14	5	

แผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ สถานีตำรวจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทรวงสาธารณสุข มีแนวโน้มลดลง

## ส่วนที่ 4

### การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563) ภายใต้องค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้

- 4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม
- 4.2 ระบบการบริการ
- 4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
- 4.4 ระบบซอฟต์แวร์
- 4.5 ระบบเครือข่าย
- 4.6 ระบบเฝ้าระวัง
- 4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล

#### 4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม

1) ทีม One Home พม. จังหวัด มีการจัดประชุม/อบรม ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ได้ทราบถึงบทบาทภารกิจและบริการของ พม. กลุ่มเป้าหมายของ พม. องค์ความรู้ต่าง ๆ เทคนิคในการรับโทรศัพท์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลในระบบ และการศึกษาลงความรู้อื่นๆเพิ่มเติมที่อยู่ในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

2) ทีม One Home พม. จังหวัด จัดทำคู่มือ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยสอบข้อเท็จจริง คัดกรองปัญหา ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่กรณีเร่งด่วน ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกระทรวง หากเป็นกรณีผู้ประสบปัญหาทางสังคม ต้องการขอรับการช่วยเหลือ จะมีทีมงานลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบเยี่ยมเยียนและพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไปอีกครั้งหนึ่ง

3) ทีม One Home พม. จังหวัด ร่วมกันจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

4) ทีม One Home พม. จังหวัด มีการจัดตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และทีมที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการให้บริการ

5) ทีม One Home พม. จังหวัด มีการจัดเวรปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน

6) ทีม One Home พม. จังหวัด มีการตั้งกลุ่มไลน์ 1300 ของแต่ละจังหวัด เป็นช่องทางในการประสานงานติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูล ถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ แจกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการที่ถูกต้อง

7) ทีม One Home พม. จังหวัด มีการถอดบทเรียนและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

## 4.2 ระบบการบริการ

1) บริการให้คำปรึกษาแนะนำ/สอบถามบริการด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องเงินอุดหนุนแรกเกิด การต่ออายุบัตรคนพิการ การขอรับเงินสงเคราะห์ต่าง ๆ

- หากเจ้าหน้าที่รับสาย ไม่ทราบข้อมูลในเรื่องที่สอบถามหรือขอรับความช่วยเหลือ จะมีการให้ถือสายรอหรือติดต่อกลับเพื่อหาข้อมูลในการให้บริการที่ถูกต้อง

- หากเป็นกรณีผู้ประสบปัญหาทางสังคม ต้องการขอรับการช่วยเหลือหน่วยงานในกระทรวง จะมีทีม One Home พม. จังหวัด ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไปอีกครั้งหนึ่ง

2) บริการส่งหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่หากผู้ประสบปัญหาทางสังคมต้องได้รับการช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วน

3) บริการรับเรื่องผู้ประสบปัญหาทางสังคมร้องขอความช่วยเหลือ โดยประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกระทรวง

## 4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

การรับเรื่องในกรณีผู้ประสบปัญหาทางสังคมต้องได้รับการช่วยเหลือเร่งด่วน มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือ ตลอด 24 ชั่วโมง ตามชุดเวรปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

## 4.4 ระบบซอฟต์แวร์

1) การรับเรื่องแต่ละครั้ง จะมีการจัดบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มก่อนบันทึกลงในระบบอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการบันทึกทันที/ระบบไม่สามารถใช้งานได้ทันที/ระบบเกิดการขัดข้อง แต่สามารถบันทึกเวลาที่รับเรื่องจริงในระบบได้

2) ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเพียงแห่งเดียว

#### 4.5 ระบบเครือข่าย

ในกรณีทีม One Home พม. จังหวัด ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ในกรณีเร่งด่วน จะประสานขอความร่วมมือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น อปท. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อพม. หรือทีมสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือ โดยประสานทางโทรศัพท์ส่วนตัว หรือกลุ่มไลน์

#### 4.6 ระบบเฝ้าระวัง

1) แต่ละจังหวัดมีเครือข่ายในพื้นที่ คอยเฝ้าระวังความเคลื่อนไหว หากพบผู้ประสบปัญหาทางสังคม จะแจ้งให้กับศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 หรือหน่วยงาน พม. ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทีมสหวิชาชีพ อปท. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อพม. เป็นต้น

2) การจัดชุดเวรติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์

#### 4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล

1) รายงานผลและสรุปสถิติรายวัน โดยรายงาน ผ่าน Application Line 1300 จังหวัด/ส่วนกลาง และผ่านหัวหน้าทีม One Home พม. จังหวัด

2) รายงานผลและสรุปสถิติรายเดือน โดยรายงานผ่านการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

3) รายงานผลและสรุปสถิติรายปี โดยรายงานเชิงวิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อหัวหน้าทีม One Home พม. จังหวัด และศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ส่วนกลาง

4) มีการติดตามผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่ส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยการโทรประสาน ติดต่อโดยตรง ประสานเป็นหนังสือราชการ หรือดูจากรายงานผลในระบบ

5) มีการถอดบทเรียนและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

## ส่วนที่ 5

### ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ปัญหาอุปสรรค

##### 1) ระบบการบริหารจัดการทีม

(1) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะเรื่องสายด่วน 1300 ทำให้กระทบกับงานประจำ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน บางคนอยู่เวรสายด่วน 1300 ในช่วงกลางคืนแล้วต้องอยู่ปฏิบัติงานประจำต่อในช่วงกลางวัน หรือบางคนอยู่เวรหน่วยงานตัวเองแล้วต้องเดินทางไปอยู่เวรสายด่วน 1300 อีก ต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน ไม่ได้พักผ่อน ส่งผลต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เสี่ยงต่อความปลอดภัยในการเดินทาง

(2) ไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็ค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าจ้างเหมาเจ้าหน้าที่สายด่วน 1300

(3) การอยู่เวรในช่วงนอกเวลาราชการทำให้กระทบกับชีวิตประจำวัน และครอบครัว

(4) สถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด บางแห่งคับแคบ อับอ้าว ยุงเยอะ มีเสียงดังรบกวน ไม่เป็นส่วนตัว อยู่ในบริเวณเดียวกับผู้ประสบปัญหาในบ้านพักเด็กฯ ไม่สะดวกในการให้บริการทางโทรศัพท์

(5) สถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด กับสถานที่ทำงานหลัก บางแห่งอยู่ห่างไกลกัน เดินทางไปไม่สะดวก ไม่มีรถยนต์ของทางราชการที่ใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพนักงานขับรถยนต์ (บางแห่งมีไม่เพียงพอ)

(6) การจัดเวรบางแห่ง มีการแบ่งเวรในแต่ละช่วงระยะเวลาไม่เท่ากัน บางครั้งเวรทับซ้อนกับเวรหน่วยงาน การรับต่อช่วงเวร บางเวรมาล่าช้ากว่าที่กำหนด การเปลี่ยนเวร บางครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่อง รับเรื่องซ้ำซ้อน การจัดคนลงเวร มีเพียงเจ้าหน้าที่บางส่วนเท่านั้นที่เข้าร่วม

##### 2) ระบบการบริการ

(1) บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันไม่ครอบคลุมทุกเรื่อง บางคนขาดทักษะขาดประสบการณ์ในการตอบคำถาม/การให้คำแนะนำช่วยเหลือ

(2) รูปแบบในการประสานส่งต่อและรายงานผลการดำเนินงานที่ไม่เหมือนกัน

##### 3) ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(1) บุคลากรมีเสี่ยงต่อความปลอดภัยที่ต้องปฏิบัติงานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในเวลากลางคืน หรือเข้า-ออกเวรในเวลากลางคืน โดยเฉพาะผู้หญิง

(2) ไม่มียานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานหน่วยเคลื่อนที่เร็วที่ดีและเพียงพอ

#### 4) ระบบซอฟต์แวร์

- (1) ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีที่ทันสมัยและเพียงพอ
- (2) ระบบสายด่วน 1300 ไม่เสถียร มีคู่สายน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเพียงแห่งเดียว
- (3) การรับเรื่องต้องจดบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มก่อนบันทึกลงในระบบอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากบางครั้งระบบไม่สามารถใช้งานได้ทันที/ระบบเกิดการขัดข้อง/ไม่สะดวกในการบันทึกทันที
- (4) ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีน้อย
- (5) แต่ละจังหวัดมี user ในการเข้าระบบเพียงอันเดียว ไม่สะดวกในการบันทึกข้อมูล ลบข้อมูล แก้ไขข้อมูล

#### 5) ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล

- (1) การรายงานซ้ำซ้อน/หลายทาง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยา หรือเจ้าหน้าที่หลักในการอยู่เวรทุกชุด ที่มีความรอบรู้ สามารถตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้ทันที หรือแยกภารกิจศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด เป็นภารกิจเฉพาะกิจ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะ ที่เชี่ยวชาญสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้
- 2) ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการหมุนเวียนเวรเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดระยะห่างของเวรแต่ละชุด
- 3) ควรสนับสนุนงบประมาณในการบริหารงานให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในการจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ หรือค่าอยู่เวรในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
- 4) ควรสนับสนุนคู่มือในการปฏิบัติงาน/ชุดความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ
- 5) ควรมีการถอดบทเรียนในการปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด อย่างสม่ำเสมอ
- 6) ควรมีการรับ-ส่งระหว่างสถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด กับสถานที่ทำงานหลัก
- 7) ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว พร้อมวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน และติดตั้งป้ายศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด
- 8) เครื่องโทรศัพท์ควรเป็นแบบไร้สาย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเคลื่อนที่
- 9) ควรสนับสนุนคู่สายติดตั้งที่ สนง.พมจ. เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หลากหลาย
- 10) ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- 11) ควรเพิ่ม user ให้ทุกจังหวัด เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบันทึกข้อมูล ลบข้อมูล แก้ไขข้อมูล
- 12) ควรมีรูปแบบในการประสานส่งต่อ และรายงานผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน