



## รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ



ศูนย์ช่วยเหลือสังคม  
สายด่วน 1300 จังหวัด

และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำไตรมาสที่ **1**

1 ต.ค.64 - 31 ธ.ค.64

ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

## 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 2565 (วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2564) ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยรวบรวมข้อมูลสถิติการให้บริการ วิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้ม วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ต่อไป

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

มกราคม 2565

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| สารบัญ   | ข    |
| สารบัญตาราง  | ค    |
| สารบัญแผนภูมิ  | ง    |
| ส่วนที่ 1 บทนำ   | 1    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์   | 2    |
| 1.3 วิธีการดำเนินงาน   | 2    |
| 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ  | 3    |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถิติการใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564                             | 4    |
| 2.1 ช่องทางการให้บริการ  | 4    |
| 2.2 พื้นที่ให้บริการ   | 5    |
| 2.3 กลุ่มเป้าหมาย  | 7    |
| 2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย  | 9    |
| 2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ   | 19   |
| ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด | 22   |
| 3.1 ช่องทางการให้บริการ  | 22   |
| 3.2 พื้นที่ให้บริการ   | 23   |
| 3.3 กลุ่มเป้าหมาย  | 24   |
| 3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย  | 26   |
| 3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ   | 32   |
| ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ                    | 34   |
| 4.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300                     | 34   |
| 4.2 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ   | 35   |

## สารบัญตาราง

|             |  | หน้า |
|-------------|--|------|
| ตารางที่ 1  | แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ                                | 4    |
| ตารางที่ 2  | แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ                                   | 5    |
| ตารางที่ 3  | แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ                                   | 7    |
| ตารางที่ 4  | แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย                                | 8    |
| ตารางที่ 5  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเด็ก                                   | 9    |
| ตารางที่ 6  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเยาวชน                                 | 11   |
| ตารางที่ 7  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้ใหญ่                                | 13   |
| ตารางที่ 8  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ                             | 15   |
| ตารางที่ 9  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้พิการ                               | 17   |
| ตารางที่ 10 | แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ                 | 19   |
| ตารางที่ 11 | แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน       | 20   |
| ตารางที่ 12 | แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน       | 21   |
| ตารางที่ 13 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ                 | 22   |
| ตารางที่ 14 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส     | 23   |
| ตารางที่ 15 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ                 | 24   |
| ตารางที่ 16 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย                 | 25   |
| ตารางที่ 17 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส    | 26   |
| ตารางที่ 18 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน                 | 28   |
| ตารางที่ 19 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส | 29   |
| ตารางที่ 20 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ             | 30   |
| ตารางที่ 21 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ               | 31   |
| ตารางที่ 22 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ        | 32   |
| ตารางที่ 23 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและ    | 33   |

## สารบัญแผนภูมิ

|               | หน้า   |    |
|---------------|--|----|
| แผนภูมิที่ 1  | แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ  | 5  |
| แผนภูมิที่ 2  | แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ   | 7  |
| แผนภูมิที่ 3  | แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ   | 8  |
| แผนภูมิที่ 4  | แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย  | 9  |
| แผนภูมิที่ 5  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเด็ก   | 11 |
| แผนภูมิที่ 6  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเยาวชน   | 12 |
| แผนภูมิที่ 7  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้ใหญ่  | 15 |
| แผนภูมิที่ 8  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ   | 17 |
| แผนภูมิที่ 9  | แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้พิการ   | 19 |
| แผนภูมิที่ 10 | แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ   | 20 |
| แผนภูมิที่ 11 | แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน   | 21 |
| แผนภูมิที่ 12 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส  | 23 |
| แผนภูมิที่ 13 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส   | 24 |
| แผนภูมิที่ 14 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส  | 25 |
| แผนภูมิที่ 15 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส  | 26 |
| แผนภูมิที่ 16 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส  | 27 |
| แผนภูมิที่ 17 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส  | 28 |
| แผนภูมิที่ 18 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส   | 29 |
| แผนภูมิที่ 19 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส  | 30 |
| แผนภูมิที่ 20 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส  | 31 |
| แผนภูมิที่ 21 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ<br>จำแนกรายไตรมาส  | 32 |
| แผนภูมิที่ 22 | แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ<br>และการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส | 33 |

## 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) ซึ่งเป็นแนวคิดของการทำงานงบประมาณแบบมีส่วนร่วม (Participatory Budgeting) โดยมีการฟังเสียงประชาชนในพื้นที่ มีกระบวนการทำแผนพัฒนาจากล่างขึ้นบนตั้งแต่แผนชุมชนจนถึงแผนจังหวัด และให้หน่วยงานทั้งภูมิภาคและท้องถิ่นร่วมกันกันกรองทำให้งบประมาณสามารถใช้ตรงกับปัญหาความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 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 ทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานนโยบายระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ในการแปลงนโยบาย ข้อมูลสารสนเทศ องค์กรความรู้ และแผนต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ให้เกิดการบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงฯ ในส่วนภูมิภาค ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และมีการปฏิบัติงาน

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการโครงการด้านสังคมเชิงพื้นที่ ในระดับพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ในการบูรณาการการดำเนินงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมที่สอดคล้องกับพื้นที่และยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ที่ครอบคลุม 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3
- 2) เพื่อคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3
- 3) เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3
- 4) เพื่อนำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถิติการให้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันและแก้ไขปัญหา และต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ต่อไป

## 1.3 วิธีการดำเนินงาน

จากปีงบประมาณ 2564 สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ได้ตกลงร่วมกันและมอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1 และ 6 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการดำเนินการเพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด โดยมีการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนงาน ต่อเนื่องจนถึงปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

- 1) สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัดตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 2) นำเสนอผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุน

วิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันแก้ไขปัญหา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

3) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การนำไปใช้ประโยชน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ

#### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) มีข้อมูลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมระดับพื้นที่ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถใช้ประโยชน์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

2) หน่วยงานระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัด สามารถนำข้อมูลในพื้นที่ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ในการคุ้มครอง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ และหน่วยงานระดับกระทรวงสามารถนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาทางสังคมที่สำคัญ และกำหนดนโยบายแผนงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

## ข้อมูลสถิติการให้บริการ ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2564) จำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,713 ราย (ชาย 653 ราย หญิง 2,035 ราย และไม่ระบุเพศ 25 ราย) ตามข้อมูลสถิติการให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) ที่จะเสนอ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ พื้นที่ให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย และการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

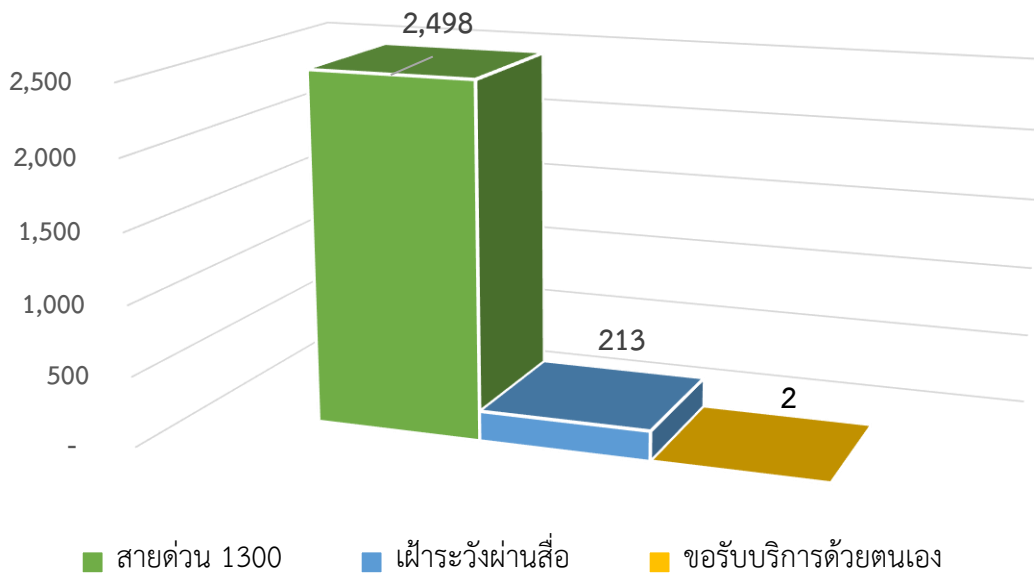
### 2.1 ช่องทางการให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,713 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 2,498 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.08 รองลงมาเฟิร์สผ่านสื่อ จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.85 (Line จำนวน 90 ราย Facebook จำนวน 60 ราย Website จำนวน 40 ราย e-Form (ขอรับบริการ) จำนวน 14 ราย Email/จดหมาย จำนวน 6 ราย e-Form (แจ้งเหตุ) จำนวน 3 ราย) และขอรับบริการด้วยตนเอง โดย Walk-in ในเวลาและนอกเวลาราชการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.07 ตามลำดับดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

| ที่    | จังหวัด         | ช่องทางการให้บริการ (ราย)  |                |      |          |                  |                                 |                              |                                    |                               | รวม   |
|--------|-----------------|----------------------------|----------------|------|----------|------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------|
|        |                 | สาย<br>ด่วน<br>โทร<br>1300 | เฟิร์สผ่านสื่อ |      |          |                  |                                 |                              | ขอรับบริการด้วย                    |                               |       |
|        |                 |                            | Website        | Line | Facebook | Email/<br>จดหมาย | e-<br>Form<br>(ขอรับ<br>บริการ) | e-<br>Form<br>(แจ้ง<br>เหตุ) | Walk-in<br>(นอก<br>เวลา<br>ราชการ) | Walk-in<br>(ในเวลา<br>ราชการ) |       |
| 1      | นครปฐม          | 281                        | 6              | 18   | 16       | -                | 2                               | -                            | 1                                  | 1                             | 325   |
| 2      | ราชบุรี         | 424                        | 8              | 13   | 8        | -                | 5                               | -                            | -                                  | -                             | 458   |
| 3      | กาญจนบุรี       | 321                        | 2              | 17   | 9        | 1                | 3                               | 1                            | -                                  | -                             | 354   |
| 4      | สุพรรณบุรี      | 486                        | 11             | 19   | 8        | 1                | 2                               | -                            | -                                  | -                             | 527   |
| 5      | สมุทรสาคร       | 380                        | 9              | 12   | 3        | 2                | -                               | 1                            | -                                  | -                             | 407   |
| 6      | สมุทรสงคราม     | 140                        | 2              | 3    | 2        | -                | -                               | -                            | -                                  | -                             | 147   |
| 7      | เพชรบุรี        | 200                        | 2              | 5    | 7        | 2                | -                               | 1                            | -                                  | -                             | 217   |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | 266                        | -              | 3    | 7        | -                | 2                               | -                            | -                                  | -                             | 278   |
| รวม    |                 | 2,498                      | 40             | 90   | 60       | 6                | 14                              | 3                            | 1                                  | 1                             | 2,713 |
| ร้อยละ |                 | 92.08                      | 7.85           |      |          |                  |                                 |                              | 0.07                               |                               | 100   |

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



## 2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,713 ราย ในเขตพื้นที่ของ สสว.3 ที่มากที่สุดอันดับแรก คือ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.42 รองลงมาคือ จังหวัดราชบุรี จำนวน 458 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.88 สมุทรสาคร จำนวน 407 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 กาญจนบุรี จำนวน 354 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.05 นครปฐม จำนวน 325 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.98 ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 278 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.25 เพชรบุรี จำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.42 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

| ที่ | พื้นที่ให้บริการ   | จำนวน |        |
|-----|--------------------|-------|--------|
|     |                    | ราย   | ร้อยละ |
| 1   | จังหวัดนครปฐม      | 325   | 11.98  |
|     | - อำเภอเมืองนครปฐม | 72    |        |
|     | - อำเภอกำแพงแสน    | 17    |        |
|     | - อำเภอนครชัยศรี   | 38    |        |
|     | - อำเภอดอนตูม      | 12    |        |
|     | - อำเภอบางเลน      | 30    |        |
|     | - อำเภอสามพราน     | 51    |        |
|     | - อำเภอพุทธมณฑล    | 14    |        |
|     | - ไม่ระบุ          | 91    |        |

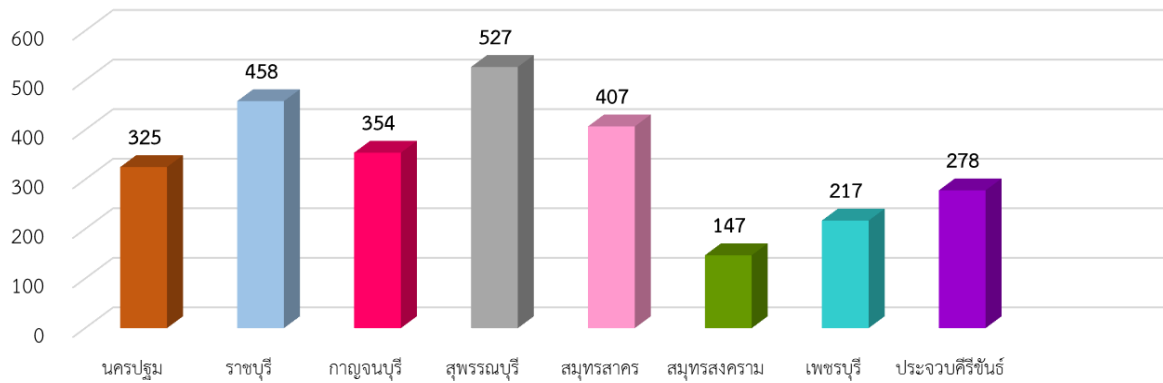
| ที่ | พื้นที่ให้บริการ    | จำนวน |        |
|-----|---------------------|-------|--------|
|     |                     | ราย   | ร้อยละ |
| 2   | จังหวัดราชบุรี      | 458   | 16.88  |
|     | - อำเภอเมืองราชบุรี | 77    |        |
|     | - อำเภอจอมบึง       | 23    |        |
|     | - อำเภอสวนผึ้ง      | 11    |        |
|     | - อำเภอดำเนินสะดวก  | 36    |        |
|     | - อำเภอบ้านโป่ง     | 78    |        |
|     | - อำเภอบางแพ        | 17    |        |
|     | - อำเภอโพธาราม      | 35    |        |
|     | - อำเภอปากท่อ       | 29    |        |
|     | - อำเภอวัดเพลง      | 2     |        |
|     | - อำเภอบ้านคา       | 5     |        |
|     | - ไม่ระบุ           | 145   |        |

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ (ต่อ)

| ที่      | พื้นที่ให้บริการ         | จำนวน      |              |
|----------|--------------------------|------------|--------------|
|          |                          | ราย        | ร้อยละ       |
| <b>3</b> | <b>จังหวัดกาญจนบุรี</b>  | <b>354</b> | <b>13.05</b> |
|          | - อำเภอเมืองกาญจนบุรี    | 53         |              |
|          | - อำเภอไทรโยค            | 12         |              |
|          | - อำเภอบ่อพลอย           | 15         |              |
|          | - อำเภอศรีสวัสดิ์        | 4          |              |
|          | - อำเภอท่ามะกา           | 32         |              |
|          | - อำเภอท่าม่วง           | 30         |              |
|          | - อำเภอทองผาภูมิ         | 7          |              |
|          | - อำเภอสังขละบุรี        | 2          |              |
|          | - อำเภอพนมทวน            | 19         |              |
|          | - อำเภอเลาขวัญ           | 21         |              |
|          | - อำเภอด่านมะขามเตี้ย    | 5          |              |
|          | - อำเภอหนองปรือ          | 4          |              |
|          | - อำเภอห้วยกระเจา        | 6          |              |
|          | - ไม่ระบุ                | 144        |              |
| <b>4</b> | <b>จังหวัดสุพรรณบุรี</b> | <b>527</b> | <b>19.42</b> |
|          | - อำเภอเมืองสุพรรณบุรี   | 59         |              |
|          | - อำเภอเดิมบางนางบวช     | 20         |              |
|          | - อำเภอด่านช้าง          | 25         |              |
|          | - อำเภอบางปลาม้า         | 16         |              |
|          | - อำเภอศรีประจันต์       | 9          |              |
|          | - อำเภอดอนเจดีย์         | 8          |              |
|          | - อำเภอสองพี่น้อง        | 42         |              |
|          | - อำเภอสามชุก            | 12         |              |
|          | - อำเภออู่ทอง            | 32         |              |
|          | - อำเภอหนองหญ้าไซ        | 5          |              |
|          | - ไม่ระบุ                | 299        |              |

| ที่        | พื้นที่ให้บริการ              | จำนวน        |              |
|------------|-------------------------------|--------------|--------------|
|            |                               | ราย          | ร้อยละ       |
| <b>5</b>   | <b>จังหวัดสมุทรสาคร</b>       | <b>407</b>   | <b>15.00</b> |
|            | - อำเภอเมืองสมุทรสาคร         | 125          |              |
|            | - อำเภอกระทุ่มแบน             | 66           |              |
|            | - อำเภอบ้านแพ้ว               | 32           |              |
|            | - ไม่ระบุ                     | 184          |              |
| <b>6</b>   | <b>จังหวัดสมุทรสงคราม</b>     | <b>147</b>   | <b>5.42</b>  |
|            | - อำเภอเมืองสมุทรสงคราม       | 63           |              |
|            | - อำเภอบางคนที                | 11           |              |
|            | - อำเภออัมพวา                 | 12           |              |
|            | - ไม่ระบุ                     | 61           |              |
| <b>7</b>   | <b>จังหวัดเพชรบุรี</b>        | <b>217</b>   | <b>8.00</b>  |
|            | - อำเภอเมืองเพชรบุรี          | 26           |              |
|            | - อำเภอเขาย้อย                | 3            |              |
|            | - อำเภอหนองหญ้าปล้อง          | 15           |              |
|            | - อำเภอชะอำ                   | 36           |              |
|            | - อำเภอท่ายาง                 | 37           |              |
|            | - อำเภอบ้านลาด                | 7            |              |
|            | - อำเภอบ้านแหลม               | 15           |              |
|            | - อำเภอแก่งกระจาน             | 9            |              |
|            | - ไม่ระบุ                     | 69           |              |
| <b>8</b>   | <b>จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</b> | <b>278</b>   | <b>10.25</b> |
|            | - อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์   | 36           |              |
|            | - อำเภอกุยบุรี                | 22           |              |
|            | - อำเภอทับสะแก                | 5            |              |
|            | - อำเภอบางสะพาน               | 15           |              |
|            | - อำเภอบางสะพานน้อย           | 18           |              |
|            | - อำเภอปราณบุรี               | 27           |              |
|            | - อำเภอหัวหิน                 | 49           |              |
|            | - อำเภอสามร้อยยอด             | 8            |              |
|            | - ไม่ระบุ                     | 98           |              |
| <b>รวม</b> |                               | <b>2,713</b> | <b>100</b>   |

## แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



## 2.3 กลุ่มเป้าหมาย

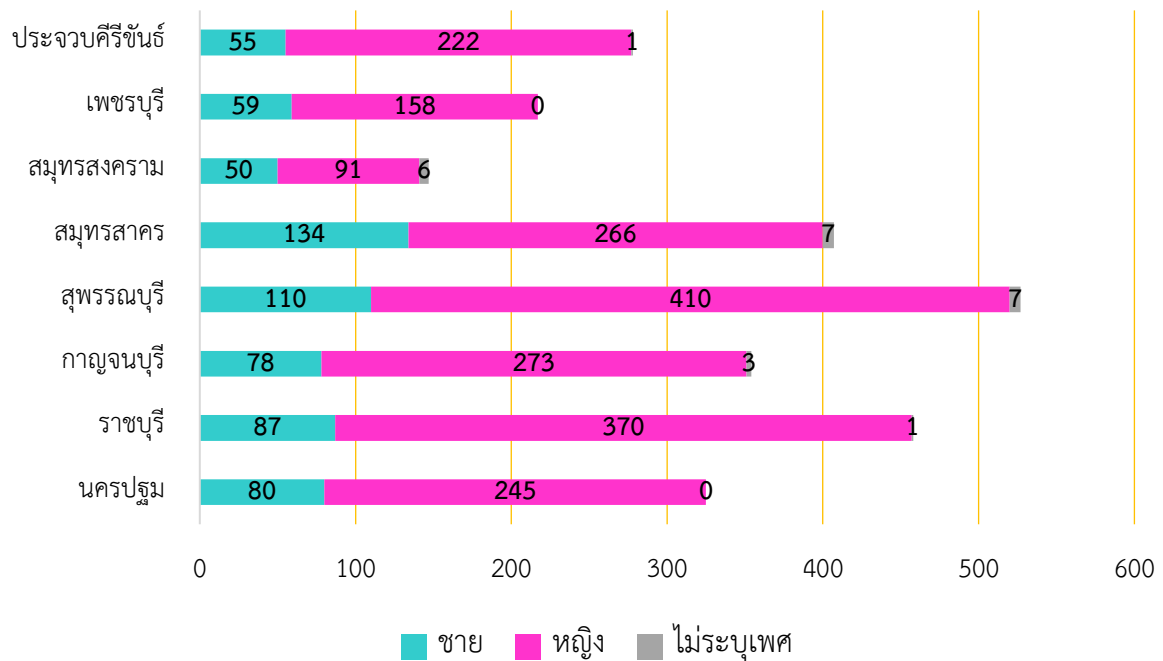
### 1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,713 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,035 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.01 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 653 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.07 และไม่ระบุเพศ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

| ที่    | จังหวัด         | ชาย   | หญิง  | ไม่ระบุเพศ | รวม   |
|--------|-----------------|-------|-------|------------|-------|
| 1      | นครปฐม          | 80    | 245   | -          | 325   |
| 2      | ราชบุรี         | 87    | 370   | 1          | 458   |
| 3      | กาญจนบุรี       | 78    | 273   | 3          | 354   |
| 4      | สุพรรณบุรี      | 110   | 410   | 7          | 527   |
| 5      | สมุทรสาคร       | 134   | 266   | 7          | 407   |
| 6      | สมุทรสงคราม     | 50    | 91    | 6          | 147   |
| 7      | เพชรบุรี        | 59    | 158   | -          | 217   |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | 55    | 222   | 1          | 278   |
| รวม    |                 | 653   | 2,035 | 25         | 2,713 |
| ร้อยละ |                 | 24.07 | 75.01 | 0.92       | 100   |

### แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



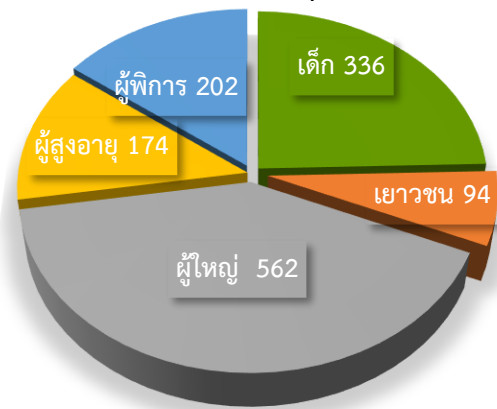
#### 2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 1,368 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 562 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.08 รองลงมาคือเด็ก จำนวน 336 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.56 ถัดมากคือผู้พิการ จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.77 กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.72 และกลุ่มเยาวชน จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.87 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

#### ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

| ที่    | จังหวัด         | เด็ก  | เยาวชน | ผู้ใหญ่ | ผู้สูงอายุ | ผู้พิการ |        |         |            | รวม   |
|--------|-----------------|-------|--------|---------|------------|----------|--------|---------|------------|-------|
|        |                 |       |        |         |            | เด็ก     | เยาวชน | ผู้ใหญ่ | ผู้สูงอายุ |       |
| 1      | นครปฐม          | 26    | 14     | 99      | 24         | 1        | -      | 14      | 5          | 183   |
| 2      | ราชบุรี         | 91    | 17     | 81      | 40         | 1        | -      | 24      | 11         | 265   |
| 3      | กาญจนบุรี       | 65    | 7      | 51      | 22         | 1        | 1      | 17      | 14         | 178   |
| 4      | สุพรรณบุรี      | 32    | 15     | 90      | 15         | 2        | 1      | 23      | 5          | 183   |
| 5      | สมุทรสาคร       | 48    | 10     | 83      | 21         | 5        | 1      | 13      | 9          | 190   |
| 6      | สมุทรสงคราม     | 15    | 6      | 34      | 10         | 2        | 1      | 10      | 2          | 80    |
| 7      | เพชรบุรี        | 33    | 9      | 54      | 22         | 1        | -      | 10      | 4          | 133   |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | 26    | 16     | 70      | 20         | 2        | -      | 18      | 4          | 156   |
| รวม    |                 | 336   | 94     | 562     | 174        | 15       | 4      | 129     | 54         | 1,368 |
|        |                 |       |        |         |            | 202      |        |         |            |       |
| ร้อยละ |                 | 24.56 | 6.87   | 41.08   | 12.72      | 14.77    |        |         |            | 100   |

#### แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



#### 2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 1,368 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

##### 1) เด็ก

กลุ่มเด็ก จำนวน 336 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีเรื่องปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ (เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย) จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.56 รองลงมา คือ ปัญหารายได้และความเป็นอยู่ (ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน) จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ปัญหาความรุนแรง (ความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงจากบุคคลภายนอก) จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.74 ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.46 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก ได้แก่ ทะเลาะเบาะแว้ง/ไม่เข้าใจกัน เลี้ยงดูไม่เหมาะสม/ปล่อยปละละเลย และไม่มีผู้ดูแล/อาศัยเพียงลำพัง) ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย (สุขภาพกาย/เจ็บป่วย สุขภาพจิต เป็นอันตรายต่อร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สิน) เท่ากันกับปัญหาพฤติกรรม (ชอบใช้ความรุนแรง ใจกว้างก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง ลักขโมย และติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์) จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.79 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 5

##### ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก

| ที่ | จำแนกปัญหา                  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|-----------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |                             | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปช. | รวม |        |
| 1   | ปัญหารายได้และความ          | 0           | 6   | 22  | 2   | 2   | 2   | 11  | 3   | 48  | 14.29  |
|     | -ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน  | -           | 6   | 22  | 2   | 2   | 2   | 11  | 3   | 48  |        |
| 2   | ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว | 1           | 6   | 2   | 3   | 2   | 0   | 1   | 0   | 15  | 4.46   |
|     | - ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก  | 1           | 5   | 2   | 2   | 1   | -   | -   | -   | 11  |        |
|     | - ความสัมพันธ์ เครือญาติ    | -           | 1   | -   | 1   | -   | -   | 1   | -   | 3   |        |
|     | - สิทธิและกฎหมาย            | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |

ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก (ต่อ)

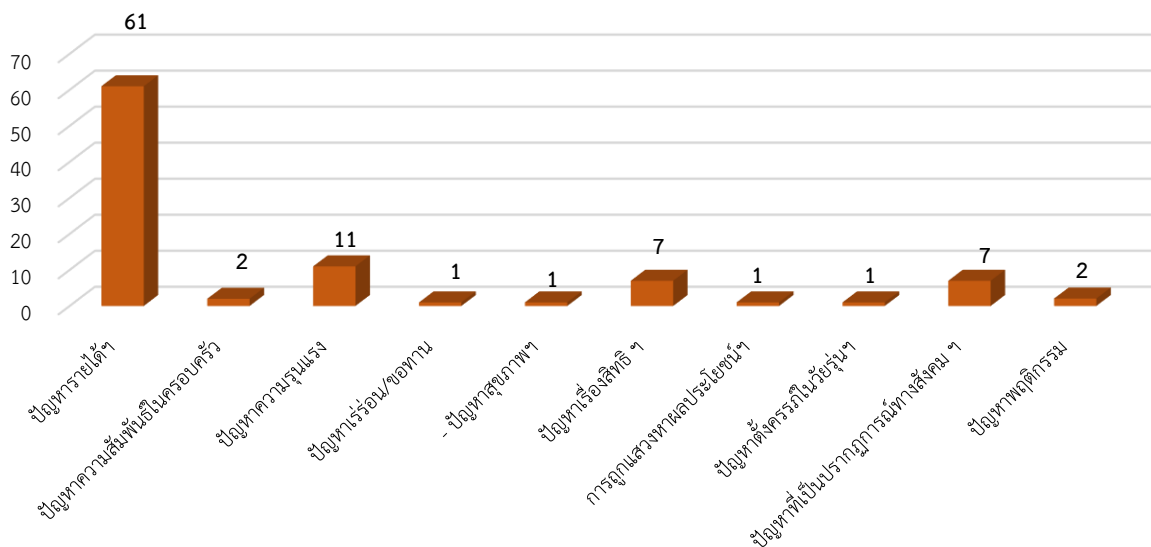
| ที่ | จำแนกปัญหา  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|---|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |   | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปข. | รวม |        |
| 3   | ปัญหาความรุนแรง   | 5           | 5   | 2   | 7   | 4   | 1   | 2   | 0   | 26  | 7.74   |
|     | - ความรุนแรงในครอบครัว  | 3           | 1   | 1   | 3   | 4   | -   | 1   | -   | 13  |        |
|     | - ความรุนแรงจาก   | 2           | 4   | 1   | 4   | -   | 1   | 1   | -   | 13  |        |
| 4   | ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน  | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2   | 0.60   |
|     | - เร่ร่อน   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
|     | - ขอทาน   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
| 5   | ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ<br>อุบัติเหตุ  | 0           | 2   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6   | 1.79   |
|     | - สุขภาพกาย/เจ็บป่วย  | -           | 2   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 3   |        |
|     | - สุขภาพจิต   | -           | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   | 2   |        |
|     | - เป็นอันตรายต่อร่างกาย   | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 6   | ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ<br>และกฎหมาย  | 19          | 69  | 36  | 20  | 39  | 10  | 16  | 18  | 227 | 67.56  |
|     | - เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด  | 19          | 66  | 35  | 19  | 39  | 10  | 13  | 18  | 219 |        |
|     | - เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ  | -           | 3   | 1   | 1   | -   | -   | 2   | -   | 7   |        |
|     | - ไม่ได้รับสิทธิ/ความ   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   |        |
| 7   | ปัญหาบุคคลสูญหาย<br>พลัดหลง ศพนิรนาม  | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0.30   |
|     | - พลัดหลง   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   |        |
| 8   | ปัญหาพฤติกรรม   | 1           | 2   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1   | 6   | 1.79   |
|     | - ชอบใช้ความรุนแรง  | 1           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
|     | - ไขว่จากก้าวร้าว หยาบคาย   | -           | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 2   |        |
|     | - ลักขโมย   | -           | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
|     | - ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์   | -           | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   | -   | 2   |        |
| 9   | ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์<br>ทางสังคม เหตุการณ์<br>อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจ<br>ของประชาชน | 0           | 1   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 5   | 1.49   |
|     | - ไวรัส COVID-19  | -           | 1   | 3   | -   | -   | -   | -   | 1   | 5   |        |
|     | รวม   | 26          |     | 65  |     | 32  |     | 15  |     | 48  | 100    |



ตารางที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน (ต่อ)

| ที่ | จำแนกปัญหา  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|---|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |   | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปช. | รวม |        |
| 5   | ปัญหาสุขภาพ/ อุบัติเหตุ<br>อุบัติเหตุ/แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย                          | 0           | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1.06   |
|     | - สุขภาพจิต   | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 6   | ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ<br>กฎหมาย  | 2           | 1   | 1   | 1   | 2   | 0   | 0   | 0   | 7   | 7.45   |
|     | - การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย  | -           | -   | -   | -   | 2   | -   | -   | -   | 2   |        |
|     | - เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือเยียวยาอื่นๆ  | 2           | 1   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | 4   |        |
|     | - ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง<br>กฎหมาย  | -           | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 7   | การถูกแสวงหาผลประโยชน์/<br>แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์                                   | 0           | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1.06   |
|     | - ค่าประเวณี (สมครใจ)   | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 8   | ปัญหาพฤติกรรม   | 0           | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 2   | 2.13   |
|     | - ใช้สารเสพติด  | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
|     | - อื่น ๆ  | -           | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 9   | ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/<br>ตั้งครรภไม่พึงประสงค์                                    | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1.06   |
|     | - ขอคำปรึกษา  | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
| 10  | ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง<br>สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน<br>ความสนใจของประชาชน | 0           | 3   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 2   | 7   | 7.45   |
|     | - ไวรัส COVID-19  | -           | 3   | 1   | -   | -   | -   | 1   | 2   | 7   |        |
|     | รวม   | 14          | 17  | 7   | 15  | 10  | 6   | 9   | 16  | 94  | 100    |

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน



### 3) ผู้ใหญ่

กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 562 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 304 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.95 (ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน และที่อยู่อาศัย) รองลงมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.85 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.32 ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว (ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก เครือญาติ สามีภรรยา และกฎหมาย) จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.01 และปัญหาความรุนแรง (ความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงจากบุคคลภายนอก) และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของ (ส่วนใหญ่เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19) เท่ากัน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.45 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่

| ที่ | จำแนกปัญหา                                  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|---|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |   | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปข. | รวม |        |
| 1   | ปัญหารายได้และความเป็นอยู่                  | 71          | 47  | 26  | 57  | 31  | 15  | 29  | 28  | 304 | 54.09  |
|     | - ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน                 | 68          | 43  | 25  | 54  | 31  | 13  | 26  | 26  | 286 |        |
|     | - ที่อยู่อาศัย                              | 3           | 4   | 1   | 3   | -   | 2   | 3   | 2   | 18  |        |
| 2   | ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว                 | 2           | 7   | 3   | 8   | 4   | 1   | 6   | 14  | 45  | 8.01   |
|     | - ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก                  | -           | 3   | 2   | 3   | 1   | -   | 2   | 5   | 16  |        |
|     | - ความสัมพันธ์ พี่น้อง                      | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   | -   | 2   |        |
|     | - ความสัมพันธ์ เครือญาติ                    | 1           | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 13  |        |
|     | - ความสัมพันธ์ สามีภรรยา                    | 1           | -   | -   | 1   | -   | -   | 2   | 2   | 6   |        |
|     | - สิทธิและกฎหมาย                            | -           | 1   | -   | 1   | -   | -   | -   | 6   | 8   |        |
| 3   | ปัญหาความรุนแรง                             | 2           | 4   | 1   | 12  | 4   | 0   | 1   | 1   | 25  | 4.45   |
|     | - ความรุนแรงในครอบครัว                      | 2           | 4   | 1   | 10  | 3   | -   | 1   | 1   | 22  |        |
|     | - ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก                  | -           | -   | -   | 2   | 1   | -   | -   | -   | 3   |        |
| 4   | ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน                         | 10          | 4   | 5   | 4   | 15  | 6   | 4   | 10  | 58  | 10.32  |
|     | - เรื้อรัง                                  | 10          | 4   | 4   | 4   | 13  | 6   | 4   | 9   | 54  |        |
|     | - ขอทาน                                     | -           | -   | 1   | -   | 2   | -   | -   | 1   | 4   |        |
| 5   | ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย            | 3           | 2   | 2   | 1   | 7   | 2   | 1   | 3   | 21  | 3.74   |
|     | - สุขภาพกาย/เจ็บป่วย                        | 1           | -   | 2   | -   | 4   | 2   | -   | 1   | 10  |        |
|     | - สุขภาพจิต                                 | -           | 2   | -   | 1   | 1   | -   | 1   | 2   | 7   |        |
|     | - อุบัติภัย (ข่าว)                          | 2           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 3   |        |
|     | - เป็นอันตรายต่อร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สิน | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |

ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่ (ต่อ)

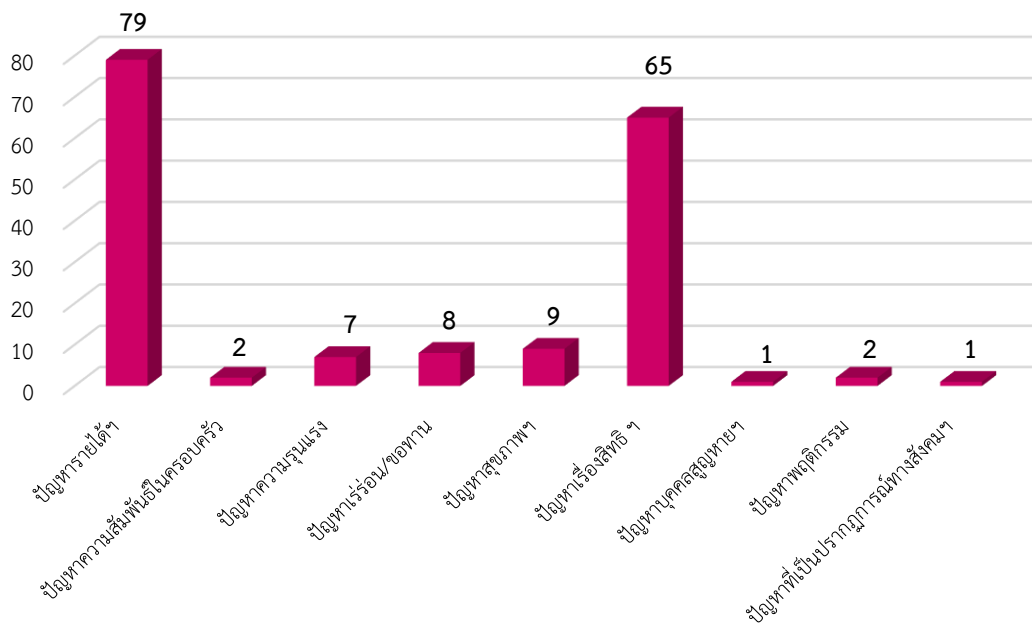
| ที่ | จำแนกปัญหา   | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |  | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปข. | รวม |        |
| 6   | ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย   | 4           | 12  | 6   | 3   | 14  | 7   | 9   | 6   | 61  | 10.85  |
|     | - การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย   | -           | -   | -   | -   | 1   | 1   | -   | 1   | 3   |        |
|     | - เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV   | -           | -   | 1   | -   | 9   | -   | -   | 5   | 15  |        |
|     | - เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา   | 2           | 9   | 4   | 2   | 4   | 1   | 3   | -   | 25  |        |
|     | -ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย  | 1           | 3   | 1   | 1   | -   | 3   | 6   | -   | 15  |        |
|     | - จดทะเบียนคนพิการ   | 1           | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | 2   |        |
|     | - ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น   | -           | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | 1   |        |
| 7   | ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง<br>ศพนิรนาม   | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   | 1   | 3   | 0.53   |
|     | - สูญหาย   | -           | -   | -   | -   | -   | 2   | -   | 1   | 3   |        |
| 8   | การถูกแสวงหาผลประโยชน์/<br>แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์                                  | 1           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0.18   |
|     | - ค้ำมนุษย์ (ค้าประเวณี)   | 1           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 9   | ปัญหาพฤติกรรม  | 3           | 3   | 0   | 3   | 4   | 0   | 2   | 0   | 15  | 2.67   |
|     | - ใช้สารเสพติด   | 1           | -   | -   | 1   | 1   | -   | 1   | -   | 4   |        |
|     | - ขอบใช้ความรุนแรง   | 2           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 3   |        |
|     | - ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย  | -           | 1   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 2   |        |
|     | - การลักขโมย   | -           | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
|     | - อื่น ๆ   | -           | 1   | -   | 2   | 1   | -   | 1   | -   | 5   |        |
| 10  | ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ ตั้งครรภ์<br>ไม่พึงประสงค์                                | 0           | 0   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 4   | 0.71   |
|     | - ขอคำปรึกษา   | -           | -   | -   | 1   | 1   | -   | 1   | 1   | 4   |        |
| 11  | ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม<br>เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความ<br>สนใจของประชาชน | 3           | 2   | 8   | 1   | 3   | 1   | 1   | 6   | 25  | 4.45   |
|     | - ไวรัส COVID-19   | 3           | 2   | 8   | 1   | 3   | 1   | 1   | 6   | 25  |        |
|     | รวม  | 99          | 81  | 51  | 90  | 83  | 34  | 54  | 70  | 562 | 100    |



ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ (ต่อ)

| ที่ | จำแนกปัญหา  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|---|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |   | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปช. | รวม |        |
| 4   | ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน   | 3           | 2   | 0   | 1   | 2   | 0   | 0   | 0   | 8   | 4.60   |
|     | - เรื้อรัง  | 3           | -   | -   | 1   | 2   | -   | -   | -   | 6   |        |
|     | - ขอทาน   | -           | 2   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 2   |        |
| 5   | ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ  | 0           | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 0   | 9   | 5.17   |
|     | - สุขภาพกาย/เจ็บป่วย  | -           | 2   | 1   | -   | 2   | -   | -   | -   | 5   |        |
|     | - สุขภาพจิต   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   |        |
|     | - อุบัติภัย (ข้าว)  | -           | -   | -   | 2   | -   | 1   | -   | -   | 3   |        |
| 6   | ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย  | 4           | 19  | 16  | 4   | 4   | 4   | 8   | 6   | 65  | 37.36  |
|     | - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ   | 2           | 4   | 9   | 1   | 1   | -   | 2   | -   | 19  |        |
|     | - เบี้ยความพิการ  | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 3   | 3   |        |
|     | - การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย  | -           | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   | 2   |        |
|     | - เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา   | 1           | 5   | 1   | 2   | 2   | 1   | 6   | -   | 18  |        |
|     | - ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครอง   | -           | 2   | 2   | -   | -   | -   | -   | -   | 4   |        |
|     | - ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี   | 1           | 8   | 4   | 1   | 1   | 2   | -   | 2   | 19  |        |
| 7   | ปัญหาบุคคลสูญหาย<br>พลัดหลง ศพนิรนาม  | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0.57   |
|     | - พลัดหลง   | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
| 8   | ปัญหาพฤติกรรม   | 0           | 0   | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 1.15   |
|     | - ใจว้าจก้าวร้าว หยาบคาย  | -           | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 1   |        |
|     | - อื่น ๆ  | -           | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
| 9   | ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน | 0           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0.57   |
|     | - ไวรัส COVID-19  | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |
| รวม |   | 24          | 40  | 22  | 15  | 21  | 10  | 22  | 20  | 174 | 100    |

แผนภูมิที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ



### 5) ผู้พิการ

กลุ่มผู้พิการ จำนวน 202 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย มากที่สุด จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.10 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ เบี้ยความพิการ ) รองลงมา มีปัญหารายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.60 (เป็นเรื่องรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน และที่อยู่อาศัย) ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.94 ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย (สุขภาพกาย/เจ็บป่วย และ สุขภาพจิต) จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.46 และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว (ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก สามภรรยา) และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 เท่ากัน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.97 ตามลำดับดังตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 9

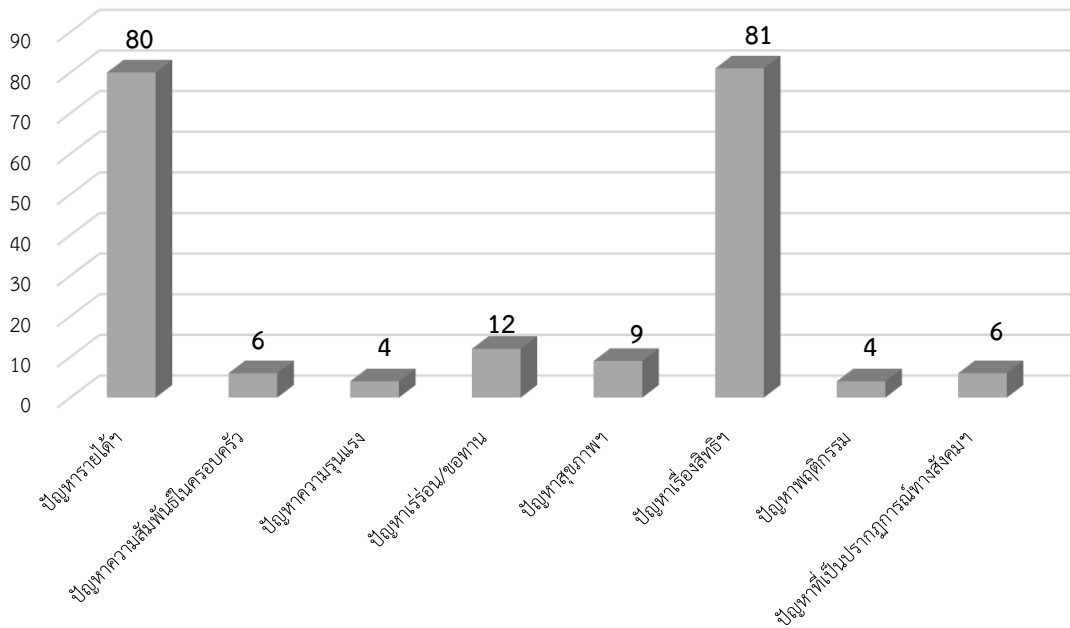
ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของผู้พิการ

| ที่ | จำแนกปัญหา                  | จำนวน (ราย) |     |     |     |     |     |     |     |     | ร้อยละ |
|-----|-----------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|     |                             | นฐ.         | รบ. | กจ. | สพ. | สค. | สส. | พบ. | ปช. | รวม |        |
| 1   | ปัญหารายได้และความเป็นอยู่  | 9           | 16  | 8   | 18  | 7   | 3   | 8   | 11  | 80  | 39.60  |
|     | - ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน | 8           | 13  | 6   | 16  | 5   | 3   | 8   | 9   | 68  |        |
|     | - ที่อยู่อาศัย              | 1           | 3   | 2   | 2   | 2   | -   | -   | 2   | 12  |        |
| 2   | ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว | 0           | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 1   | 2   | 6   | 2.97   |
|     | - ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก  | -           | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1   | 2   |        |
|     | - ความสัมพันธ์ เครือญาติ    | -           | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | 1   |        |
|     | - ความสัมพันธ์ สามภรรยา     | -           | 1   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 2   |        |
|     | - สิทธิและกฎหมาย            | -           | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   |        |

ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ (ต่อ)

| ที่ | จำแนกปัญหา  | จำนวน (ราย) |           |           |           |           |           |           |           |            | ร้อยละ     |
|-----|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|     |   | นร.         | รบ.       | กจ.       | สพ.       | สค.       | สส.       | พบ.       | ปช.       | รวม        |            |
| 3   | ปัญหาความรุนแรง   | 0           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 3         | 4          | 1.98       |
|     | - ความรุนแรงในครอบครัว  | -           | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 3         | 3          |            |
|     | - ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก  | -           | -         | -         | -         | -         | -         | 1         | -         | 1          |            |
| 4   | ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน   | 0           | 6         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0         | 2         | 12         | 5.94       |
|     | - เรื้อรัง  | -           | 6         | 1         | 1         |           | 1         | -         | 2         | 11         |            |
|     | - ขอทาน   | -           | -         | -         | -         | 1         | -         | -         | -         | 1          |            |
| 5   | ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย  | 2           | 0         | 1         | 1         | 2         | 2         | 0         | 1         | 9          | 4.46       |
|     | - สุขภาพกาย/เจ็บป่วย  | 2           | -         | -         | 1         | 1         | 1         | -         | -         | 5          |            |
|     | - สุขภาพจิต   | -           | -         | 1         | -         | 1         | 1         | -         | 1         | 4          |            |
| 6   | ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ<br>กฎหมาย  | 9           | 12        | 21        | 8         | 15        | 7         | 5         | 4         | 81         | 40.10      |
|     | - เบี้ยความพิการ  | 3           | 2         | 5         | 1         | 3         | 2         | 1         | 2         | 19         |            |
|     | - เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด  | -           | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -          |            |
|     | - การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย  | -           | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -          |            |
|     | - เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ  | 4           | 7         | 3         | 4         | 4         | 3         | 2         | -         | 27         |            |
|     | - ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง<br>กฎหมาย  | -           | -         | -         | 1         | -         | -         | -         | -         | -          |            |
|     | - ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก<br>เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ                               |             | 2         | 1         | -         | 1         | -         | -         | -         | 4          |            |
|     | - จดทะเบียนคนพิการ  | 1           | 1         | 9         | 2         | 4         | 1         | 2         | 2         | 22         |            |
|     | - ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี   | -           | -         | 1         | -         | -         | -         | -         | -         | 1          |            |
|     | - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ   | 1           |           | 1         | -         | -         | -         | -         | -         | 2          |            |
|     | - การแสดงความสามารถคนพิการ  | -           | -         | -         | -         | -         | 1         | -         | -         | 1          |            |
| 7   | ปัญหาพฤติกรรม   | 0           | 0         | 0         | 1         | 3         | 0         | 0         | 0         | 4          | 1.98       |
|     | - ใช้งานจากก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง   | -           | -         | -         | 1         | 1         | -         | -         | -         | 2          |            |
|     | - อื่นๆ   | -           | -         | -         | -         | 2         | -         | -         | -         | 2          |            |
| 8   | ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง<br>สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน<br>ความสนใจของประชาชน | 0           | 1         | 2         | 1         | 0         | 1         | 0         | 1         | 6          | 2.97       |
|     | - ไวรัส COVID-19  | -           | 1         | 2         | 1         | -         | 1         | -         | 1         | 6          |            |
|     | <b>รวม</b>  | <b>20</b>   | <b>36</b> | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>28</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>24</b> | <b>202</b> | <b>100</b> |

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้พิการ



## 2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

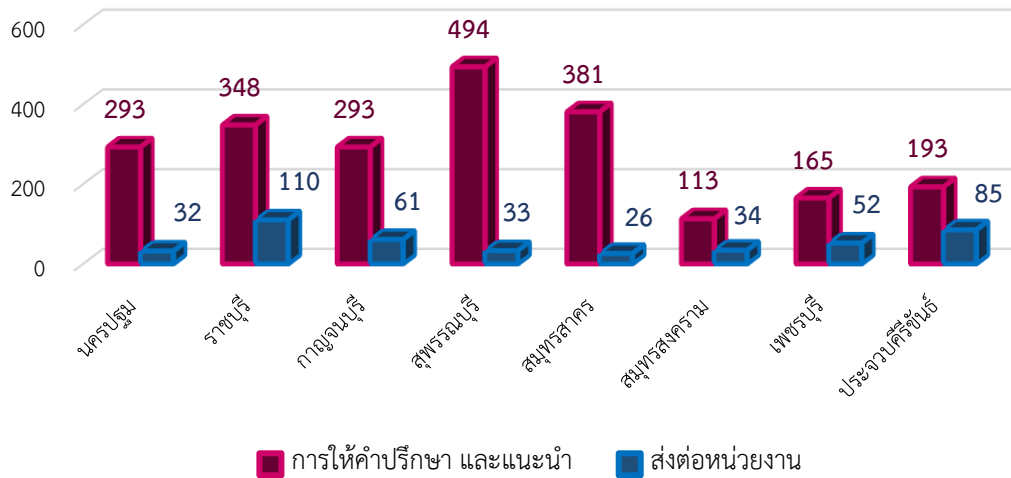
### 1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,713 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 2,280 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.04 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 433 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.96 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

| ที่    | จังหวัด         | จำนวน (ราย)                |                |       |
|--------|-----------------|----------------------------|----------------|-------|
|        |                 | การให้คำปรึกษา<br>และแนะนำ | ส่งต่อหน่วยงาน | รวม   |
| 1      | นครปฐม          | 293                        | 32             | 325   |
| 2      | ราชบุรี         | 348                        | 110            | 458   |
| 3      | กาญจนบุรี       | 293                        | 61             | 354   |
| 4      | สุพรรณบุรี      | 494                        | 33             | 527   |
| 5      | สมุทรสาคร       | 381                        | 26             | 407   |
| 6      | สมุทรสงคราม     | 113                        | 34             | 147   |
| 7      | เพชรบุรี        | 165                        | 52             | 217   |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | 193                        | 85             | 278   |
| รวม    |                 | 2,280                      | 433            | 2,713 |
| ร้อยละ |                 | 84.04                      | 15.96          | 100   |

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



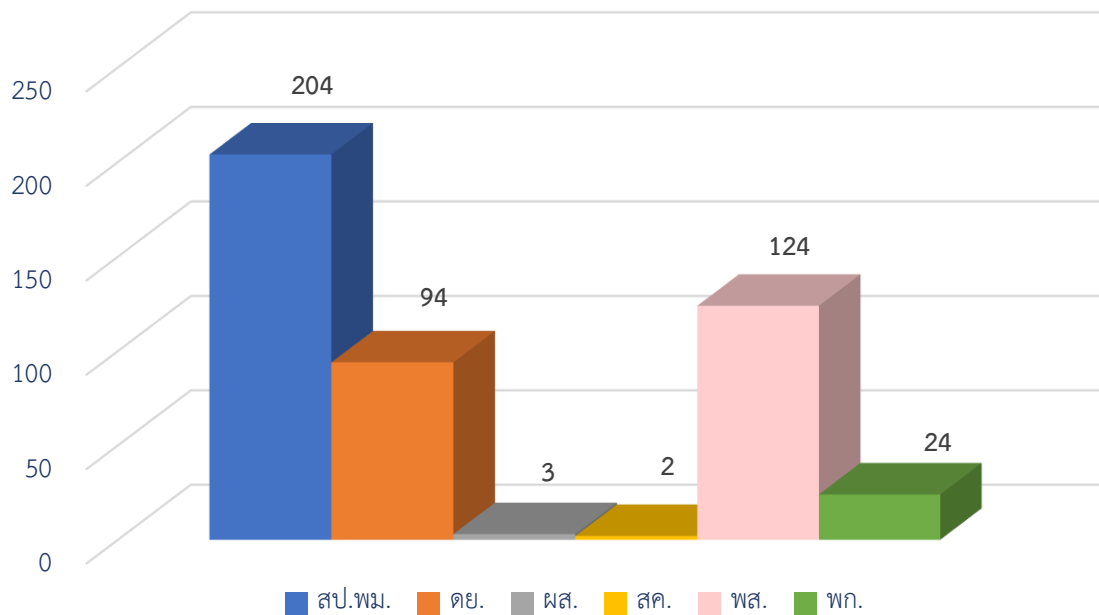
## 2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 451 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.23 รองลงมา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.49 หน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.84 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.32 กรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67 และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

| ที่    | จังหวัด         | จำนวน (ราย) |       |      |      |       |      |     |
|--------|-----------------|-------------|-------|------|------|-------|------|-----|
|        |                 | สป.พม.      | ดย.   | ผส.  | สค.  | พส.   | พก.  | รวม |
| 1      | นครปฐม          | 9           | 7     | 2    | -    | 12    | 1    | 31  |
| 2      | ราชบุรี         | 38          | 16    | -    | -    | 44    | 14   | 112 |
| 3      | กาญจนบุรี       | 22          | 20    | -    | -    | 21    | 1    | 64  |
| 4      | สุพรรณบุรี      | 19          | 5     | -    | 2    | 3     | 2    | 31  |
| 5      | สมุทรสาคร       | 11          | 8     | -    | -    | 6     | 2    | 27  |
| 6      | สมุทรสงคราม     | 23          | 1     | -    | -    | 9     | -    | 33  |
| 7      | เพชรบุรี        | 22          | 16    | 1    | -    | 12    | 1    | 52  |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | 60          | 21    | -    | -    | 17    | 3    | 101 |
| รวม    |                 | 204         | 94    | 3    | 2    | 124   | 24   | 451 |
| ร้อยละ |                 | 45.23       | 20.84 | 0.67 | 0.44 | 27.49 | 5.32 | 100 |

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน  
(หน่วยงานภายใน)



3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 5 ราย ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานีตำรวจ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 และศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน  
(หน่วยงานภายนอก)

| ที่    | จังหวัด         | จำนวน (ราย) |                          |                  |               | รวม    |
|--------|-----------------|-------------|--------------------------|------------------|---------------|--------|
|        |                 | สถานีตำรวจ  | องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | กระทรวงสาธารณสุข | ศูนย์ดำรงธรรม |        |
| 1      | นครปฐม          | -           | 1                        | -                | -             | 1      |
| 2      | ราชบุรี         | 1           | -                        | -                | -             | 1      |
| 3      | กาญจนบุรี       | -           | -                        | -                | -             | 0      |
| 4      | สุพรรณบุรี      | -           | 1                        | 1                | -             | 2      |
| 5      | สมุทรสาคร       | -           | -                        | -                | -             | 0      |
| 6      | สมุทรสงคราม     | -           | -                        | -                | 1             | 1      |
| 7      | เพชรบุรี        | -           | -                        | -                | -             | 0      |
| 8      | ประจวบคีรีขันธ์ | -           | -                        | -                | -             | 0      |
| รวม    |                 | 1           | 2                        | 1                | 1             | 5      |
| ร้อยละ |                 | 20.00       | 40.00                    | 20.00            | 20.00         | 100.00 |

## การวิเคราะห์สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด

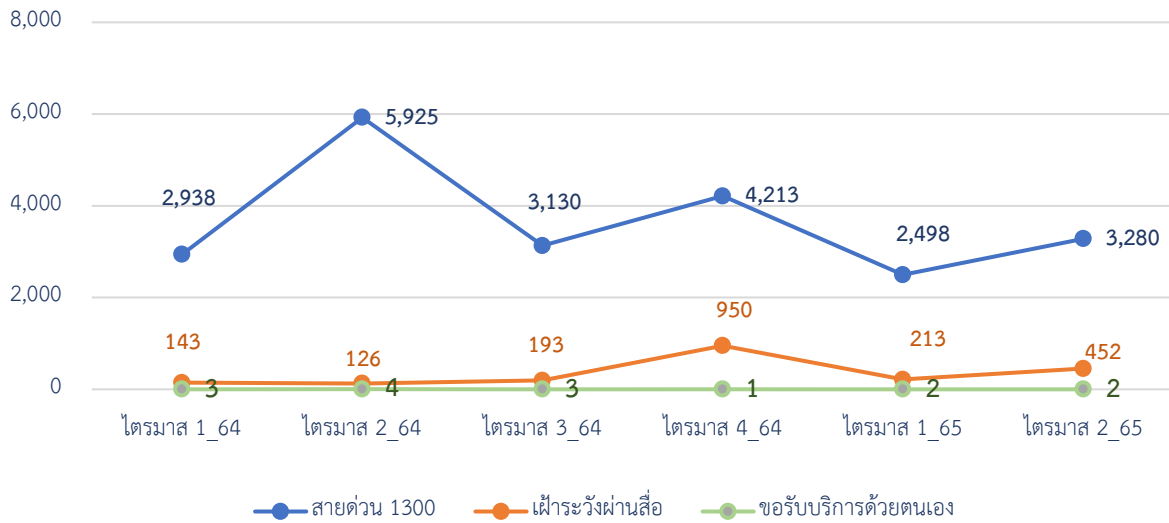
การคาดการณ์แนวโน้มเป็นการนำสถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ข้อมูลไตรมาส ที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 (1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2564) ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2564) และไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2564) มารวมกัน และเฉลี่ย (การพยากรณ์แนวโน้มแบบ Moving Average Method) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์คาดการณ์ แนวโน้มต่างๆ ในไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2565) ตามข้อมูลสถิติการ ให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) และคาดการณ์แนวโน้มที่จะเสนอ คือ ช่องทาง การให้บริการ พื้นที่ให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย และการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

### 3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา                    | สถิติการให้บริการประจำปีงบประมาณ |       |       |       |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|--------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|------------------|--|--|
|                          | 2564<br>(ไตรมาส)                 |       |       |       | 2565<br>(ไตรมาส) |  |  |
|                          | 1                                | 2     | 3     | 4     | 1                | 2  |  |
| สายด่วน 1300             | 2,938                            | 5,925 | 3,130 | 4,213 | 2,498            | 3,280                                      |  |
| เผื่อระวางผ่านสื่อ       | 143                              | 126   | 193   | 950   | 213              | 452  |  |
| - Website                | 28                               | 21    | 16    | 33    | 40               | 30   |  |
| - Line                   | 14                               | 3     | 24    | 97    | 90               | 70   |  |
| - Facebook               | 101                              | 101   | 106   | 109   | 60               | 92   |  |
| - Email/จดหมาย           | 0                                | 1     | 0     | 5     | 6                | 4  |  |
| - e-Form (ขอรับบริการ)   | 0                                | 0     | 47    | 689   | 14               | 250  |  |
| - e-Form (แจ้งเหตุ)      | 0                                | 0     | 0     | 17    | 3                | 7  |  |
| ขอรับบริการด้วยตนเอง     | 3                                | 4     | 3     | 1     | 2                | 2  |  |
| - Walk-in(นอกเวลาราชการ) | 1                                | 3     | 3     | 0     | 1                | 1  |  |
| - Walk-in (ในเวลาราชการ) | 2                                | 1     | 0     | 1     | 1                | 1  |  |
| รวม                      | 3,084                            | 6,055 | 3,326 | 5,164 | 2,713            | 3,734                                      |  |

## แผนภูมิที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



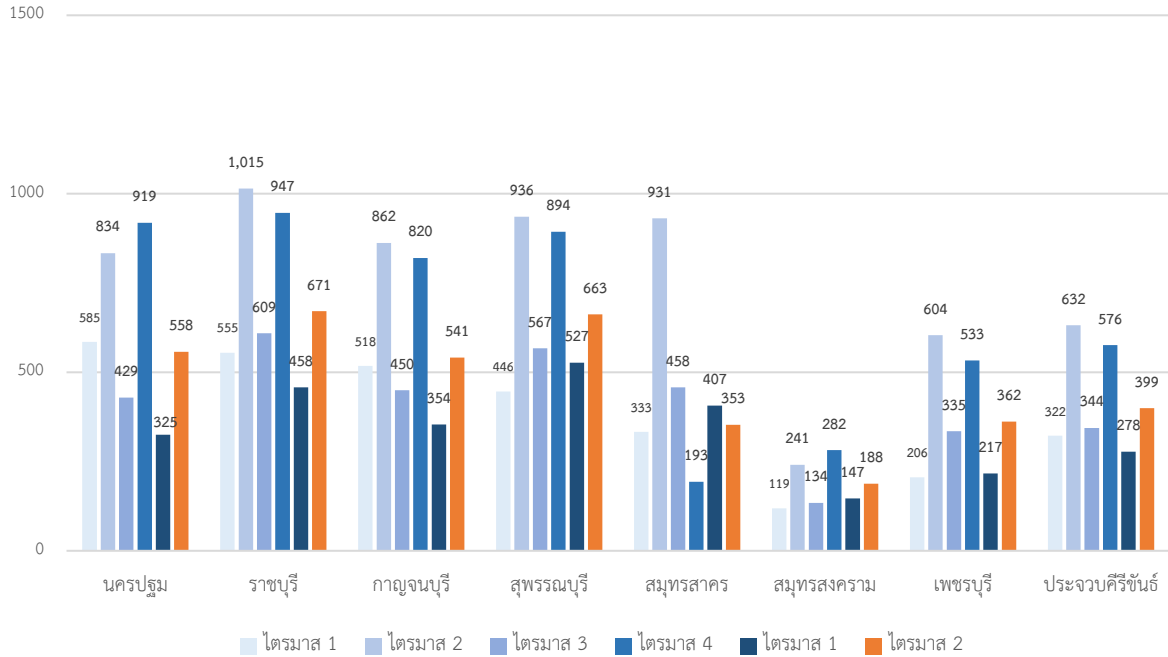
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จากสถิติจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ลดลงจากไตรมาสก่อนหน้า แต่จากสถิติที่ผ่านมาการคาดการณ์แนวโน้มของไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 ยังคงมีแนวโน้มสูงขึ้นทั้งช่องทางสายด่วน 1300 และช่องทางการเฟิร์มแวร์ผ่านสื่อ ส่วนช่องทางการขอรับบริการด้วยตนเองยังคงที่

### 3.2 พื้นที่ให้บริการ

#### ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

| จังหวัด         | สถิติการให้บริการ |          |          |          |                 | คาดการณ์แนวโน้มปีงบประมาณ 2565 |  |
|-----------------|-------------------|----------|----------|----------|-----------------|--------------------------------|--|
|                 | ปีงบประมาณ 2564   |          |          |          | ปีงบประมาณ 2565 |                                |  |
|                 | ไตรมาส 1          | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 | ไตรมาส 1        | ไตรมาส 2                       |  |
| นครปฐม          | 585               | 834      | 429      | 919      | 325             | 558                            |  |
| ราชบุรี         | 555               | 1,015    | 609      | 947      | 458             | 671                            |  |
| กาญจนบุรี       | 518               | 862      | 450      | 820      | 354             | 541                            |  |
| สุพรรณบุรี      | 446               | 936      | 567      | 894      | 527             | 663                            |  |
| สมุทรสาคร       | 333               | 931      | 458      | 193      | 407             | 353                            |  |
| สมุทรสงคราม     | 119               | 241      | 134      | 282      | 147             | 188                            |  |
| เพชรบุรี        | 206               | 604      | 335      | 533      | 217             | 362                            |  |
| ประจวบคีรีขันธ์ | 322               | 632      | 344      | 576      | 278             | 399                            |  |
| รวม             | 3,084             | 6,055    | 3,326    | 5,164    | 2,713           | 3,734                          |  |

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า การคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ให้บริการในพื้นที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกจังหวัดโดยเฉพาะจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสุพรรณบุรีมีแนวโน้มสูงมากที่สุด

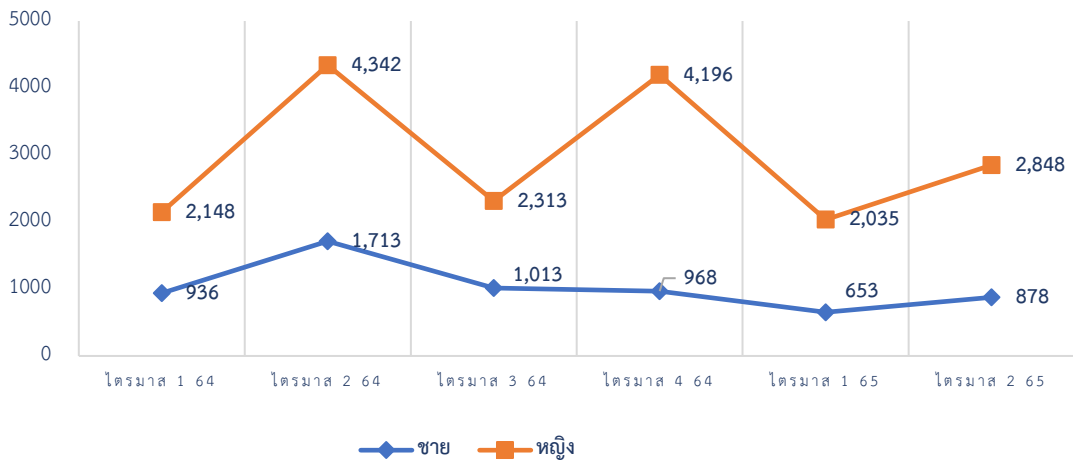
### 3.3 กลุ่มเป้าหมาย

#### 1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา      | สถิติการให้บริการประจำปีงบประมาณ |       |       |       |               | คาดการณ์แนวโน้มปี 2565 (ไตรมาส) |   |
|------------|----------------------------------|-------|-------|-------|---------------|---------------------------------|---|
|            | 2564 (ไตรมาส)                    |       |       |       | 2565 (ไตรมาส) | 1                               | 2 |
|            | 1                                | 2     | 3     | 4     | 1             | 2                               |   |
| ชาย        | 936                              | 1,713 | 1,013 | 968   | 653           | 878                             |   |
| หญิง       | 2,148                            | 4,342 | 2,313 | 4,196 | 2,035         | 2,848                           |   |
| ไม่ระบุเพศ | 0                                | 0     | 0     | 0     | 25            | 8                               |   |
| รวม        | 3,084                            | 6,055 | 3,326 | 5,164 | 2,713         | 3,734                           |   |

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



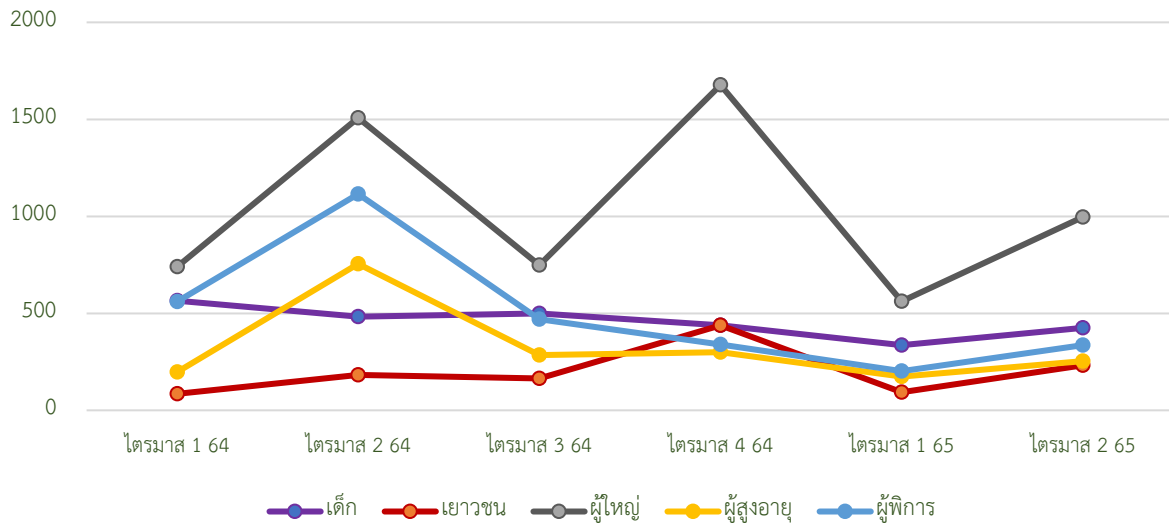
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นว่าทุกไตรมาสสถิติการให้บริการต่อเพศหญิงสูงกว่าเพศชายทุกไตรมาส และคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและชายมีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นเดิม และยังคงเป็นเพศหญิงที่มีสถิติสูงเช่นเดิม

## 2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา      | สถิติการให้บริการประจำปีงบประมาณ |       |       |       |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|------------|----------------------------------|-------|-------|-------|------------------|--|
|            | 2564<br>(ไตรมาส)                 |       |       |       | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|            | 1                                | 2     | 3     | 4     | 1                | 2  |
| เด็ก       | 565                              | 483   | 499   | 439   | 336              | 425  |
| เยาวชน     | 85                               | 183   | 165   | 438   | 94               | 232  |
| ผู้ใหญ่    | 740                              | 1,508 | 748   | 1,677 | 562              | 996  |
| ผู้สูงอายุ | 197                              | 755   | 285   | 300   | 174              | 253  |
| ผู้พิการ   | 560                              | 1,115 | 469   | 339   | 202              | 337  |
| รวม        | 2,147                            | 4,044 | 2,166 | 3,193 | 1,368            | 2,242                                      |

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า การคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มทุกกลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ เด็ก และผู้พิการ

### 3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม สามารถจำแนกปัญหาตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ดังนี้

#### 1) เด็ก

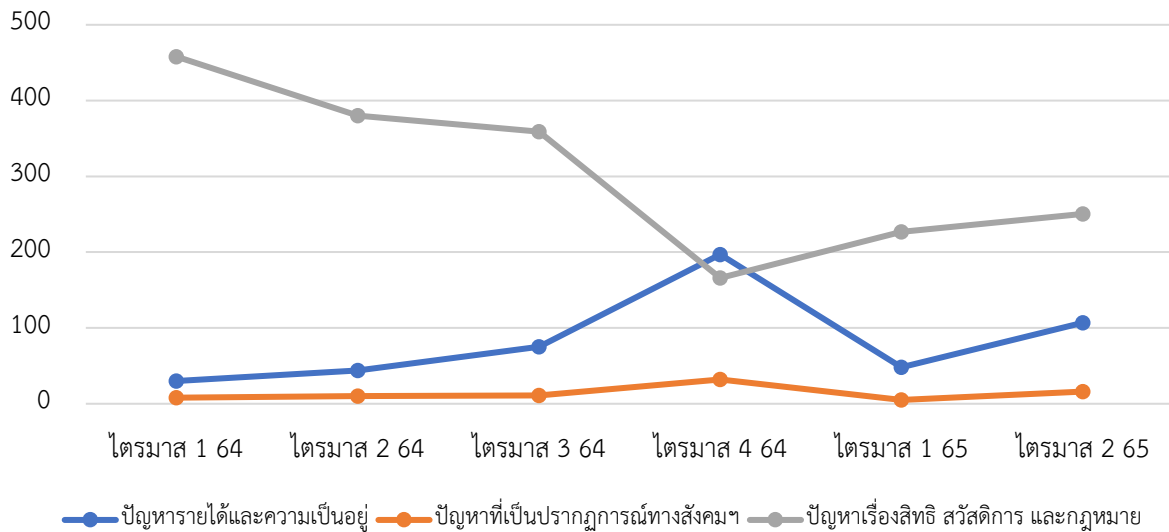
ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา                               | สถิติการให้บริการประจำปีงบประมาณ |     |     |     |               | คาดการณ์แนวโน้มปี 2565 (ไตรมาส) |  |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----|-----|-----|---------------|---------------------------------|--|
|                                     | 2564 (ไตรมาส)                    |     |     |     | 2565 (ไตรมาส) |                                 |  |
|                                     | 1                                | 2   | 3   | 4   | 1             | 2                               |  |
| ปัญหารายได้และความเป็นอยู่          | 30                               | 44  | 75  | 197 | 48            | 107                             |  |
| ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว         | 24                               | 14  | 19  | 15  | 15            | 16                              |  |
| ปัญหาความรุนแรง                     | 18                               | 16  | 20  | 11  | 26            | 19                              |  |
| ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน                  | 1                                | 6   | 2   | 1   | 2             | 2                               |  |
| ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย    | 6                                | 1   | 2   | 5   | 6             | 4                               |  |
| ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย | 458                              | 380 | 359 | 166 | 227           | 251                             |  |

ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส (ต่อ)

| ปัญหา   | สถิติการให้บริการ |     |     |     |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|---|-------------------|-----|-----|-----|------------------|--|
|   | 2564<br>(ไตรมาส)  |     |     |     | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|   | 1                 | 2   | 3   | 4   | 1                | 2  |
| การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส<br>การค้ำมนุษย์                               | 5                 | 3   | 4   | 2   | 0                | 2  |
| ปัญหาบุคคลสูญหาย ปลัดหลง ศพนิรนาม   | 5                 | 0   | 2   | 1   | 1                | 1  |
| ปัญหาพฤติกรรม   | 9                 | 9   | 5   | 9   | 6                | 7  |
| ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์                                  | 1                 | 0   | 0   | 0   | 0                | 0  |
| ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์<br>อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน | 8                 | 10  | 11  | 32  | 5                | 16   |
| รวม   | 565               | 483 | 499 | 439 | 336              | 425  |

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



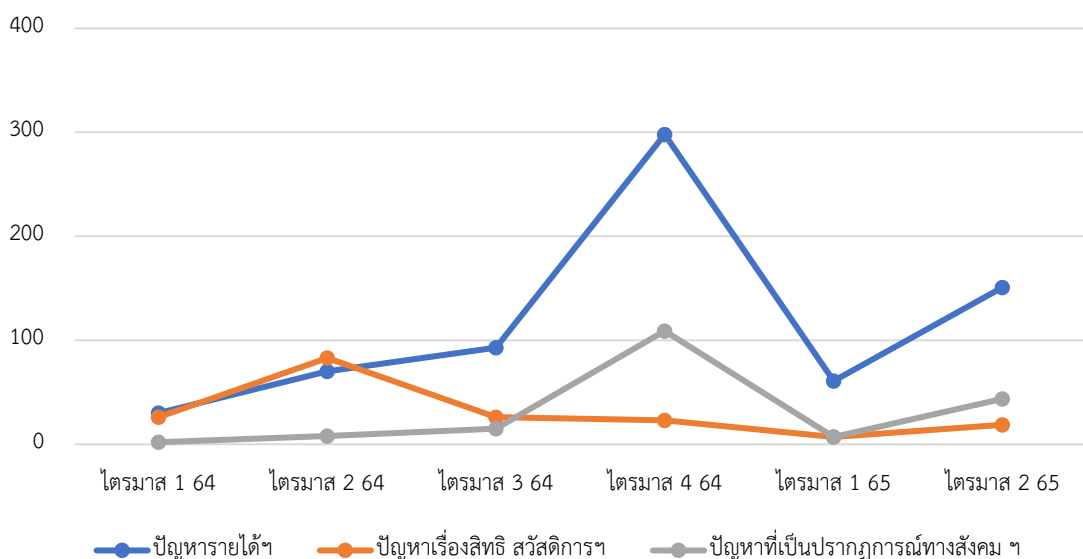
จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็กจำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็กแนวโน้มสูงสุด 3 ลำดับแรก ยังคงมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องหายได้และความเป็นอยู่ และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน มีแนวโน้มสูงขึ้นมากจากไตรมาสที่ผ่านมา

## 2) เยาวชน

ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา   | สถิติการให้บริการ |     |     |     |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|---|-------------------|-----|-----|-----|------------------|--|
|   | 2564<br>(ไตรมาส)  |     |     |     | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|   | 1                 | 2   | 3   | 4   | 1                | 2  |
| ปัญหารายได้และความเป็นอยู่  | 30                | 70  | 93  | 298 | 61               | 151  |
| ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว   | 2                 | 8   | 8   | 1   | 2                | 4  |
| ปัญหาความรุนแรง   | 6                 | 6   | 5   | 2   | 11               | 6  |
| ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน  | 2                 | 1   | 6   | 1   | 1                | 3  |
| ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย  | 5                 | 1   | 2   | 0   | 1                | 1  |
| ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย  | 26                | 83  | 26  | 23  | 7                | 19   |
| การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส<br>การค้ำมนุษย์                               | 2                 | 0   | 0   | 1   | 1                | 1  |
| ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม   | 3                 | 1   | 1   | 1   | 0                | 1  |
| ปัญหาพฤติกรรม   | 2                 | 1   | 4   | 0   | 2                | 2  |
| ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์                                    | 5                 | 4   | 5   | 2   | 1                | 3  |
| ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์<br>อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน | 2                 | 8   | 15  | 109 | 7                | 44   |
| รวม   | 85                | 183 | 165 | 438 | 94               | 232  |

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



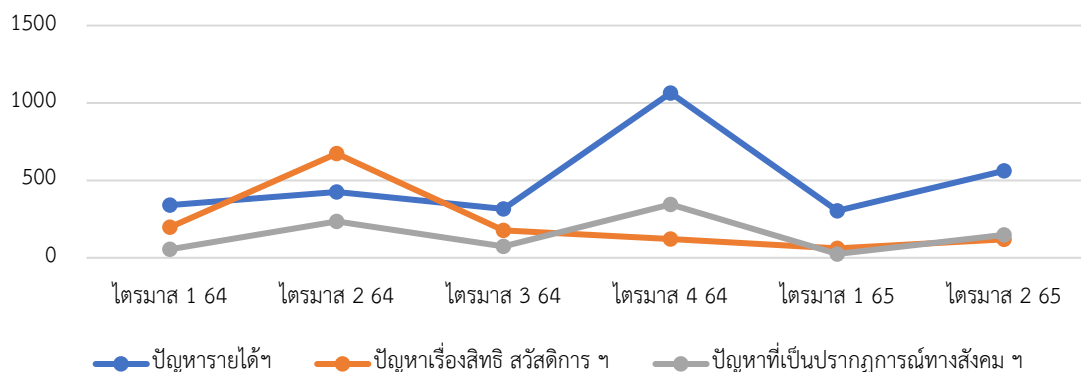
จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน แนวโน้มมีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน และเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้น เช่นกัน

### 3) ผู้ใหญ่

ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา   | สถิติการให้บริการ |       |     |       |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|---|-------------------|-------|-----|-------|------------------|--|
|   | 2564<br>(ไตรมาส)  |       |     |       | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|   | 1                 | 2     | 3   | 4     | 1                | 2  |
| ปัญหารายได้และความเป็นอยู่  | 341               | 426   | 316 | 1,065 | 304              | 562  |
| ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว   | 30                | 31    | 54  | 21    | 45               | 40   |
| ปัญหาความรุนแรง   | 20                | 30    | 21  | 29    | 25               | 25   |
| ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน  | 34                | 47    | 44  | 48    | 58               | 50   |
| ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย  | 35                | 22    | 26  | 25    | 21               | 24   |
| ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย  | 198               | 673   | 178 | 121   | 61               | 120  |
| การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส<br>การค้ำมนุษย์                             | 1                 | 3     | 3   | 1     | 1                | 2  |
| ปัญหาบุคคลสูญหาย ปลัดหลง ศพนิรนาม   | 3                 | 6     | 2   | 0     | 3                | 2  |
| ปัญหาพฤติกรรม   | 19                | 31    | 26  | 22    | 15               | 21   |
| ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่พึงประสงค์                                  | 3                 | 3     | 5   | 0     | 4                | 3  |
| ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม<br>เหตุการณ์อุบัติใหม่อยู่ในความสนใจของประชาชน | 56                | 236   | 73  | 345   | 25               | 148  |
| รวม   | 740               | 1,508 | 748 | 1,677 | 562              | 996  |

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



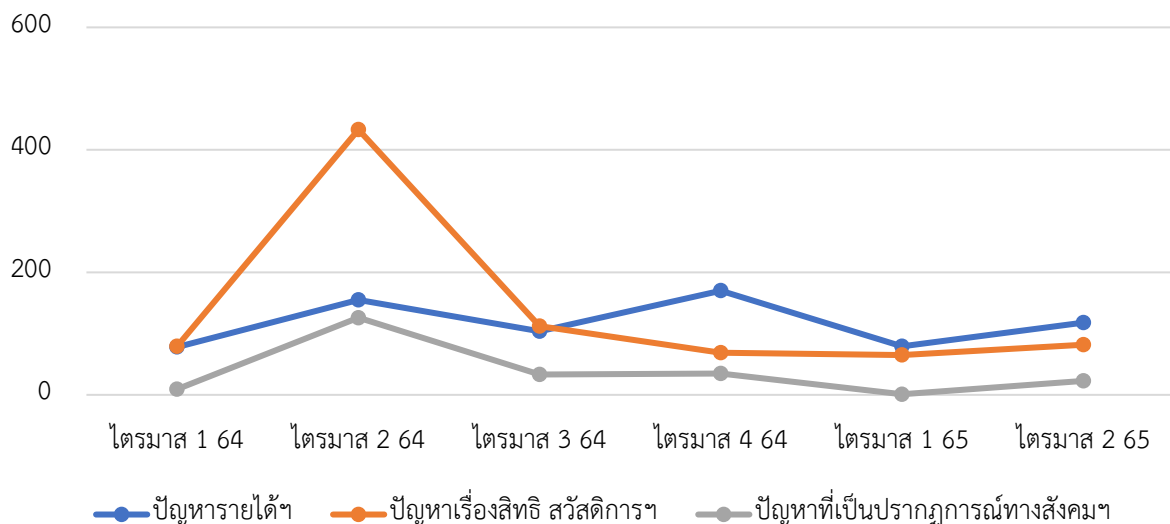
จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่นำแนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน และเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้น เช่นกัน

#### 4) ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา  | สถิติการให้บริการ |     |     |     |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|--|-------------------|-----|-----|-----|------------------|--|
|  | 2564<br>(ไตรมาส)  |     |     |     | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|  | 1                 | 2   | 3   | 4   | 1                | 2  |
| ปัญหารายได้และความเป็นอยู่   | 78                | 155 | 104 | 170 | 79               | 118  |
| ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว  | 6                 | 6   | 6   | 5   | 2                | 4  |
| ปัญหาความรุนแรง  | 4                 | 3   | 4   | 6   | 7                | 6  |
| ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน   | 12                | 11  | 11  | 5   | 8                | 8  |
| ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย   | 5                 | 11  | 9   | 7   | 9                | 8  |
| ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย                                       | 79                | 433 | 112 | 69  | 65               | 82   |
| ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม  | 2                 | 4   | 3   | 2   | 1                | 2  |
| ปัญหาพฤติกรรม  | 2                 | 6   | 3   | 1   | 2                | 2  |
| ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมเหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน | 9                 | 126 | 33  | 35  | 1                | 23   |
| รวม  | 197               | 755 | 285 | 300 | 174              | 253  |

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



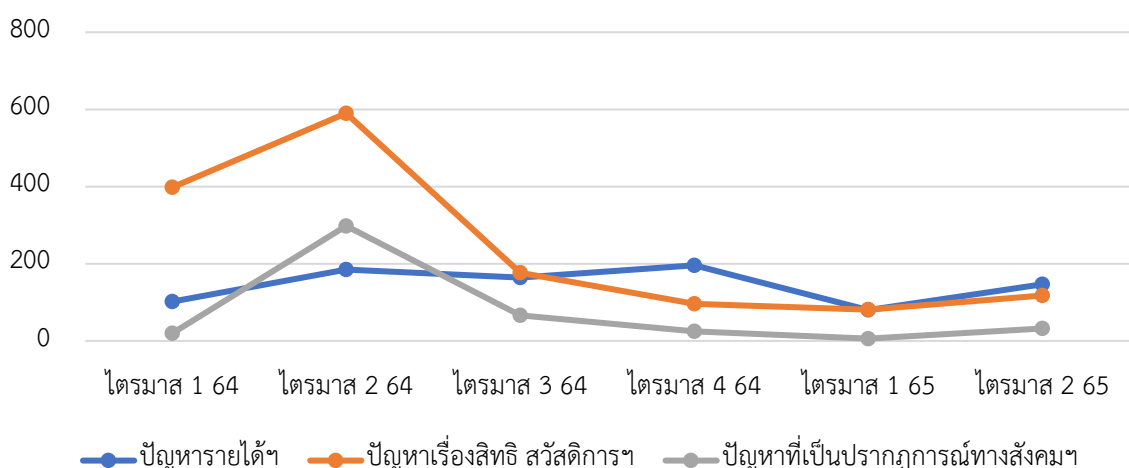
จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน มีแนวโน้มสูงขึ้น เช่นกัน

5) ผู้พิการ

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา  | สถิติการให้บริการ |              |            |            |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|--|-------------------|--------------|------------|------------|------------------|--|
|  | 2564<br>(ไตรมาส)  |              |            |            | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|  | 1                 | 2            | 3          | 4          | 1                | 2  |
| ปัญหารายได้และความเป็นอยู่   | 102               | 185          | 164        | 196        | 80               | 147  |
| ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว  | 6                 | 10           | 20         | 4          | 6                | 10   |
| ปัญหาความรุนแรง  | 2                 | 5            | 5          | 2          | 4                | 4  |
| ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน   | 7                 | 8            | 10         | 4          | 12               | 9  |
| ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย   | 17                | 11           | 15         | 10         | 9                | 11   |
| ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย   | 398               | 590          | 177        | 96         | 81               | 118  |
| การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้า  | 0                 | 1            | 0          | 1          | 0                | 0  |
| ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม  | 2                 | 1            | 2          | 0          | 0                | 1  |
| ปัญหาพฤติกรรม  | 6                 | 6            | 9          | 1          | 4                | 5  |
| ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์                                   | 0                 | 0            | 1          | 0          | 0                | 0  |
| ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม<br>เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน | 20                | 298          | 66         | 25         | 6                | 32   |
| <b>รวม</b>   | <b>560</b>        | <b>1,115</b> | <b>469</b> | <b>339</b> | <b>202</b>       | <b>337</b>                                 |

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่ม ผู้พิการ มีแนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ รองลงมาคือ เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่นกัน

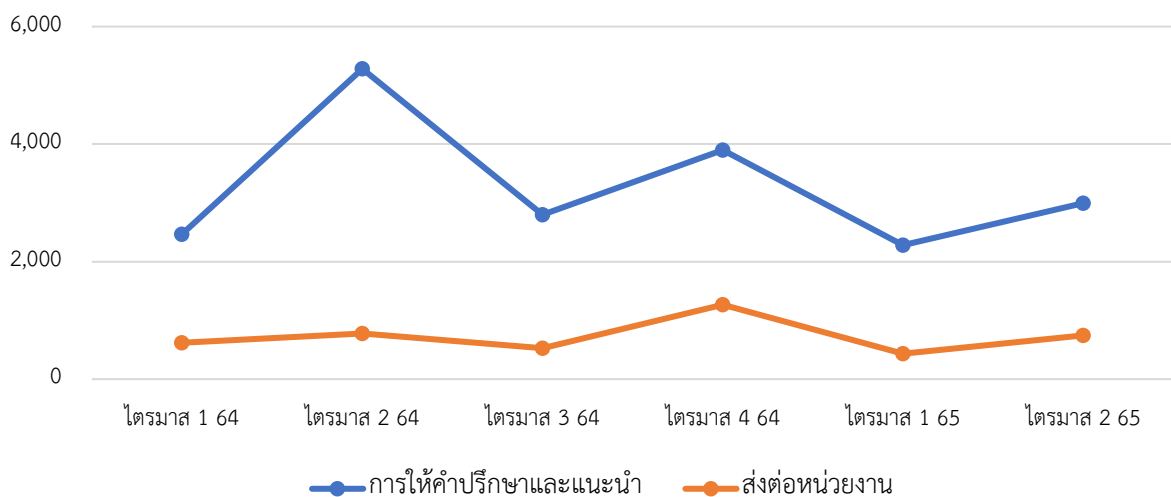
### 3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

#### 1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ  
จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา                  | สถิติการให้บริการ |       |       |       | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |       |
|------------------------|-------------------|-------|-------|-------|--|-------|
|                        | 2564<br>(ไตรมาส)  |       |       |       | 2565<br>(ไตรมาส)                           |       |
|                        | 1                 | 2     | 3     | 4     | 1  | 2     |
| การให้คำปรึกษาและแนะนำ | 2,466             | 5,280 | 2,798 | 3,898 | 2,280                                      | 2,992 |
| ส่งต่อหน่วยงาน         | 618               | 775   | 528   | 1,266 | 433  | 742   |
| รวม                    | 3,084             | 6,055 | 3,326 | 5,164 | 2,713                                      | 3,734 |

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ  
จำแนกรายไตรมาส

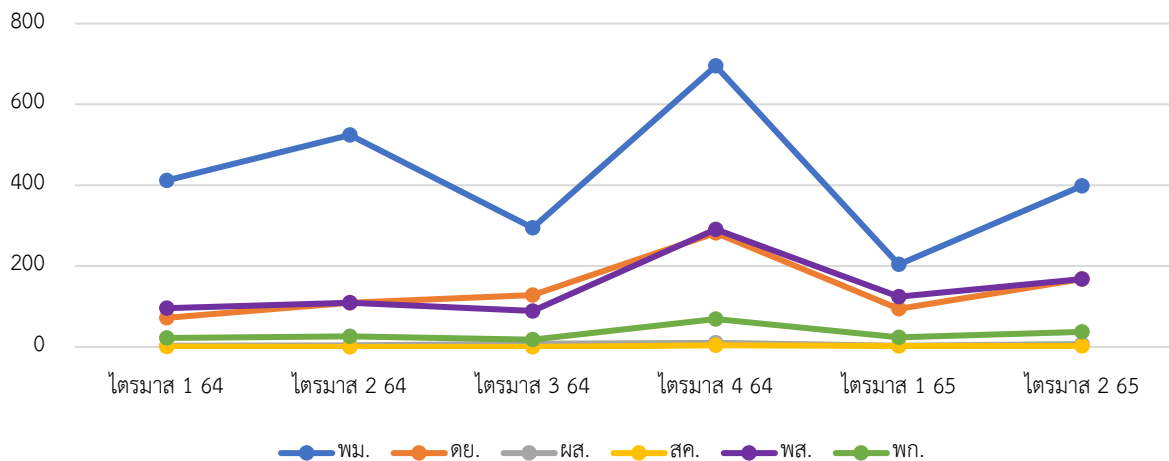


จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าการส่งต่อหน่วยงาน และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565

2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)  
 ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ  
 ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส

| ปัญหา                                     | สถิติการให้บริการ |     |     |       |                  | คาดการณ์<br>แนวโน้ม<br>ปี 2565<br>(ไตรมาส) |
|---|-------------------|-----|-----|-------|------------------|--|
|   | 2564<br>(ไตรมาส)  |     |     |       | 2565<br>(ไตรมาส) |  |
|   | 1                 | 2   | 3   | 4     | 1                |  |
| สำนักงานปลัดกระทรวง พม.                   | 412               | 524 | 295 | 695   | 204              | 398  |
| กรมกิจการเด็กและเยาวชน                    | 72                | 109 | 128 | 282   | 94               | 168  |
| กรมกิจการผู้สูงอายุ                       | 3                 | 4   | 8   | 10    | 3                | 7  |
| กรมกิจการสตรีและสถาบัน<br>ครอบครัว        | 1                 | 0   | 0   | 4     | 2                | 2  |
| กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ                 | 96                | 109 | 89  | 291   | 124              | 168  |
| กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ<br>ชีวิตคนพิการ | 22                | 26  | 18  | 69    | 24               | 37   |
|   | 606               | 772 | 538 | 1,351 | 451              | 780  |

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือ  
 และการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่  
 ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์  
 แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายใน  
 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุด รองลงมากรมกิจการเด็กและ  
 เยาวชน และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

## การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### 4.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2564) ภายใต้โครงสร้าง 7 ด้าน คือ ระบบการบริหารจัดการทีม ระบบการบริการ ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ระบบซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ระบบเฝ้าระวัง ระบบการรายงานและติดตาม ประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ร่วมจัดประชุมหน่วยงาน ทีม One Home พม. จังหวัด เพื่อสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติของปีงบประมาณ 2564 โดยมีข้อเสนอแนะ 7 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการเห็นควรให้มีการขยายจุดบริการเพื่อให้เกิดความครอบคลุมและมีความทั่วถึง ในด้านบริการควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและมีความสอดคล้องกัน รวมถึงการจัดหน่วยที่สามารถให้บริการหรือปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ในส่วนของหน่วยเคลื่อนที่เร็วนั้น ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืน ในส่วนของระบบปฏิบัติการนั้น ควรมีการเชื่อมสัญญาณโทรศัพท์ให้สามารถบริการได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการเพิ่มคู่สายทางโทรศัพท์ และจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วน เพียงพอเพื่อที่เจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในส่วนของระบบเฝ้าระวังนั้น ควรเพิ่มเครือข่ายการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพภายในจังหวัด

ทั้งนี้จากสถิติศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2564 ผู้รับบริการยังคงมีจำนวนมาก ทุกกลุ่มเป้าหมาย และปัญหาที่ยังคงมีการขอรับบริการจำนวนมากยังคงเป็นปัญหาด้านรายได้และความเป็นอยู่ (ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน และที่อยู่อาศัย) ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย (การเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ) และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน (ปัญหาไวรัส Covid-19) ฯลฯ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นงานประจำที่ พม. ดำเนินการช่วยเหลืออยู่แล้ว จึงควรเตรียมวางแผนและความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือในเรื่องเหล่านี้เป็นสำคัญ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน และศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล

## 4.2 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนบางส่วนยังไม่รู้จัก ศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม 1300 ทั้งนี้ควรมีการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจงานประจำค่อนข้างมาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม 1300 ได้ไม่เต็มที่ ทั้งนี้อาจมีการพิจารณาจัดสรรตำแหน่งเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับภารกิจ

3. องค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลต่อการบริการให้คำแนะนำปรึกษาข้อมูลบริการตามนโยบายหรือภารกิจใหม่ๆ ของกระทรวง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการวิเคราะห์ ประเมินปัญหา ทั้งนี้หน่วยงานควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการวิเคราะห์ ประเมินปัญหา การประสานงานส่งต่อ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน

4. เกิดกรณี Case ก่อวอน สร้างเรื่องเท็จ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะในการบริหารจัดการแก้ไข ปัญหาเรื่องดังกล่าวเพื่อยุติการให้บริการกับกรณีดังกล่าว

5. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่มีความล้าสมัย หรือมีอายุการใช้งานมานาน อาทิ คอมพิวเตอร์เก่า โทรศัพท์ไม่เพียงพอ รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทั้งนี้ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกยังขาดความเป็นรูปธรรมชัดเจน ทั้งนี้ควรมีการประชุมวางแผนการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบูรณาการงานได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

7. ขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน อาทิ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางไปเข้าเวรนอกเวลาราชการ ทั้งนี้หน่วยงานอาจมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ



## สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จังหวัดนครปฐม

ศาลากลางจังหวัดนครปฐม ชั้น 5 ตำบลถนนขาด  
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000  
โทรศัพท์ : 0 3431 0005 โทรสาร : 0 3431 0006  
E-mail : [tpso-3@m-society.go.th](mailto:tpso-3@m-society.go.th)

