



รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด
และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564

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 2 ปีงบประมาณ 2564 (วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2564) ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลสถิติการให้บริการ วิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้ม วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ต่อไป

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

เมษายน 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.....	6
2.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	9
2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	11
2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	23
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด.....	26
3.1 ช่องทางการให้บริการ.....	26
3.2 พื้นที่ให้บริการ.....	28
3.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	29
3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	31
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	43
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	47
4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม.....	47
4.2 ระบบการบริการ.....	48
4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว.....	48
4.4 ระบบซอฟต์แวร์.....	48
4.5 ระบบเครือข่าย.....	49
4.6 ระบบเฝ้าระวัง.....	49
4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล.....	49
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	50
5.1 ปัญหาอุปสรรค.....	50
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	51

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.....	13
ตารางที่ 7	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่.....	15
ตารางที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	18
ตารางที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	20
ตารางที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	23
ตารางที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	24
ตารางที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	25
ตารางที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	26
ตารางที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	28
ตารางที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	29
ตารางที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	30
ตารางที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	31
ตารางที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	33
ตารางที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	36
ตารางที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	39
ตารางที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	41
ตารางที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	43
ตารางที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	44
ตารางที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	45

สารบัญแผนภูมิ

	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..... 22
แผนภูมิที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ..... 23
แผนภูมิที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)..... 24
แผนภูมิที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)..... 25
แผนภูมิที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส..... 27
แผนภูมิที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส..... 28
แผนภูมิที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส..... 29
แผนภูมิที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส..... 30
แผนภูมิที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส... 33
แผนภูมิที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส..... 35
แผนภูมิที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.... 38
แผนภูมิที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส..... 40
แผนภูมิที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส..... 43
แผนภูมิที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส..... 44
แผนภูมิที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส..... 45
แผนภูมิที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส..... 46

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 สนับสนุนการนิเทศ 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 2 ปีงบประมาณ 2564

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564) จำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 6,055 ราย (ชาย 1,713 ราย หญิง 4,342 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

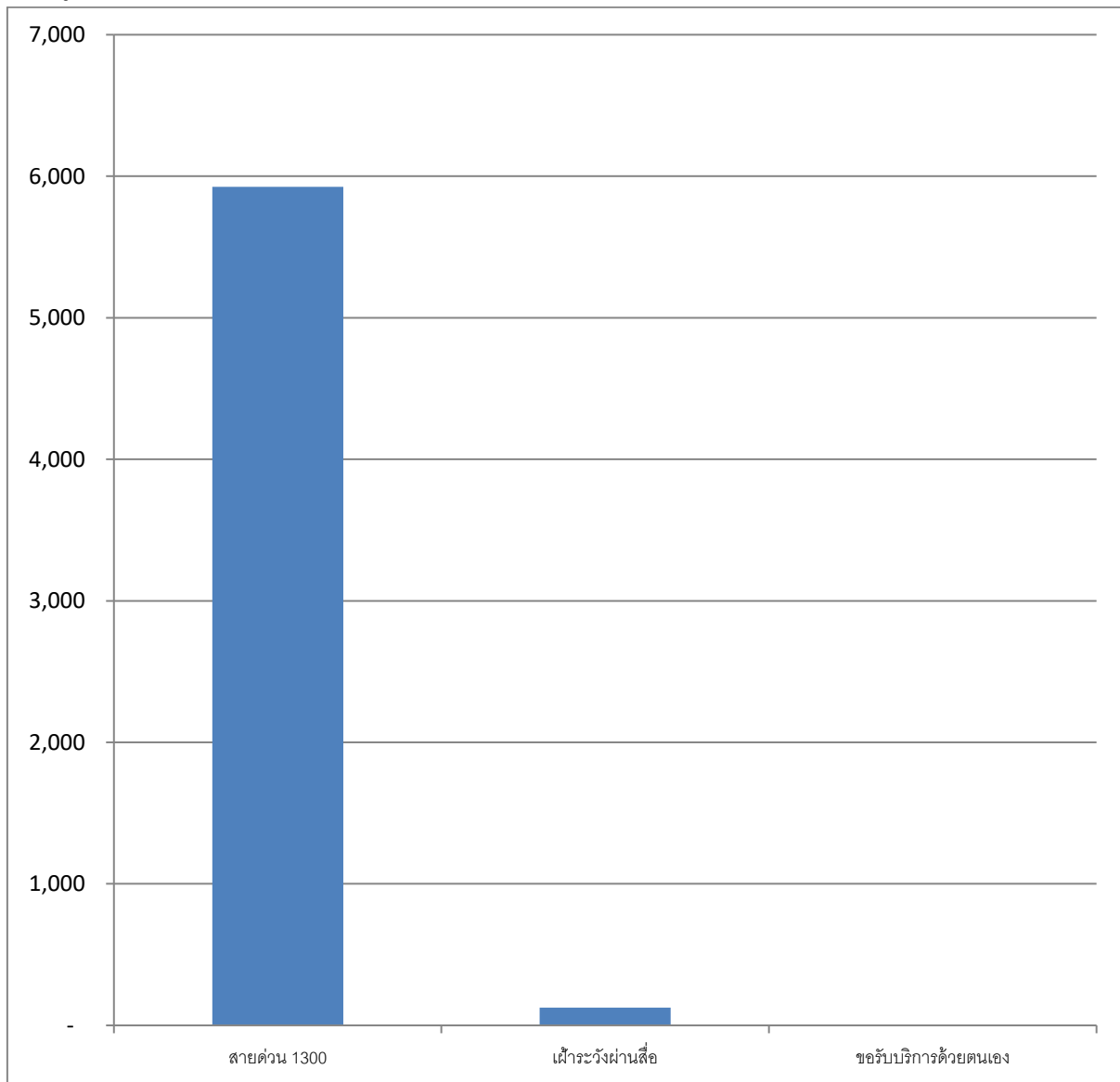
ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 6,055 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 5,925 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.85 รองลงมาเฟีาระวังผ่านสื่อ จำนวน 126 ราย (Facebook จำนวน 101 ราย Website จำนวน 21 ราย Line จำนวน 14 ราย และ Email/จดหมาย จำนวน 1 ราย) คิดเป็นร้อยละ 2.08 และขอรับบริการด้วยตนเอง จำนวน 4 ราย (Walk-in นอกเวลาราชการ จำนวน 3 ราย และ Walk-in ในเวลาราชการ จำนวน 1 ราย) คิดเป็นร้อยละ 0.07 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)							รวม
		สายด่วนโทร 1300	เฟีาระวังผ่านสื่อ				ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	Email/จดหมาย	Walk-in (นอกเวลาราชการ)	Walk-in (ในเวลาราชการ)	
1	นครปฐม	815	4	-	15	-	-	-	834
2	กาญจนบุรี	837	2	-	21	1	1	-	862
3	ราชบุรี	992	3	2	18	-	-	-	1,015
4	สุพรรณบุรี	920	2	-	12	-	2	-	936

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)							รวม
		สายด่วน โทร 1300	เฟิร์วเวจผ่านสื่อ				ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	Email/ จดหมาย	Walk-in (นอกเวลา ราชการ)	Walk-in (ในเวลา ราชการ)	
5	ประจวบคีรีขันธ์	621	1	-	10	-	-	-	632
6	เพชรบุรี	592	4	-	8	-	-	-	604
7	สมุทรสงคราม	232	4	-	5	-	-	-	241
8	สมุทรสาคร	916	1	1	12	-	-	1	931
รวม		5,925	21	3	101	1	3	1	6,055
ร้อยละ		97.85	126				4		100.00
			2.08				0.07		

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 6,055 ราย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่จังหวัดราชบุรีมากที่สุด จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.76 รองลงมาจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 936 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.46 ถัดมาจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 931 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.38 จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 862 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.24 จังหวัดนครปฐม จำนวน 834 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.77 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 632 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.44 จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 604 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.97 และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 241 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.98 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

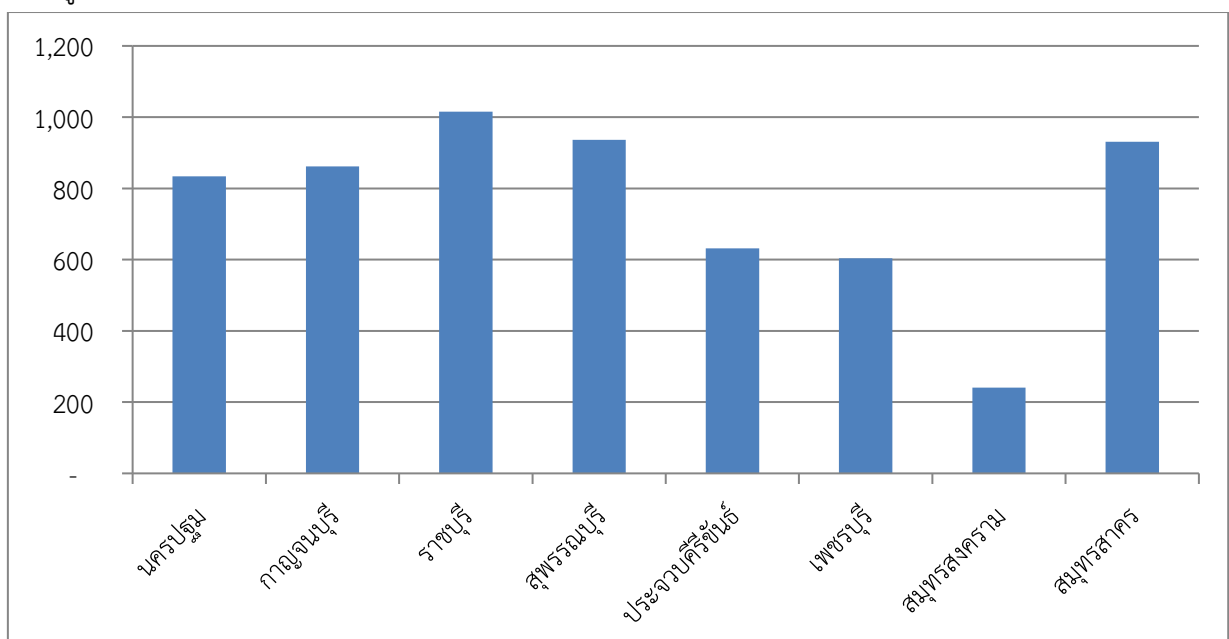
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
1	จังหวัดนครปฐม	834	13.77
	- อำเภอเมืองนครปฐม	219	
	- อำเภอกำแพงแสน	56	
	- อำเภอนครชัยศรี	60	
	- อำเภอดอนตูม	50	
	- อำเภอบางเลน	51	
	- อำเภอสามพราน	127	
	- อำเภอพุทธมณฑล	43	
	- ไม่ระบุ	228	
2	จังหวัดกาญจนบุรี	862	14.24
	- อำเภอเมืองกาญจนบุรี	174	
	- อำเภอไทรโยค	38	
	- อำเภอบ่อพลอย	56	
	- อำเภอศรีสวัสดิ์	6	
	- อำเภอท่ามะกา	89	
	- อำเภอท่าม่วง	114	
	- อำเภอทองผาภูมิ	18	
	- อำเภอสังขละบุรี	12	
	- อำเภอพนมทวน	59	
	- อำเภอเลาขวัญ	27	
	- อำเภอด่านมะขามเตี้ย	34	
	- อำเภอหนองปรือ	18	
	- อำเภอห้วยกระเจา	18	
	- ไม่ระบุ	199	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
3	จังหวัดราชบุรี	1,015	16.76
	- อำเภอเมืองราชบุรี	192	
	- อำเภอจอมบึง	51	
	- อำเภอสวนผึ้ง	34	
	- อำเภอดำเนินสะดวก	75	
	- อำเภอบ้านโป่ง	151	
	- อำเภอบางแพ	48	
	- อำเภอโพธาราม	101	
	- อำเภอปากท่อ	81	
	- อำเภอวัดเพลง	4	
	- อำเภอบ้านคา	12	
	- ไม่ระบุ	266	
4	จังหวัดสุพรรณบุรี	936	15.46
	- อำเภอเมืองสุพรรณบุรี	150	
	- อำเภอเดิมบางนางบวช	34	
	- อำเภอด่านช้าง	57	
	- อำเภอบางปลาม้า	52	
	- อำเภอศรีประจันต์	37	
	- อำเภอดอนเจดีย์	33	
	- อำเภอสองพี่น้อง	78	
	- อำเภอสามชุก	40	
	- อำเภออู่ทอง	75	
	- อำเภอหนองหญ้าไซ	24	
	- ไม่ระบุ	356	
5	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	632	10.44
	- อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	98	
	- อำเภอกุยบุรี	24	
	- อำเภอทับสะแก	36	
	- อำเภอบางสะพาน	52	
	- อำเภอบางสะพานน้อย	20	
	- อำเภอปราณบุรี	62	
	- อำเภอหัวหิน	89	
	- อำเภอสามร้อยยอด	32	
	- ไม่ระบุ	219	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
6	จังหวัดเพชรบุรี	604	9.97
	- อำเภอเมืองเพชรบุรี	144	
	- อำเภอเขาย้อย	27	
	- อำเภอหนองหญ้าปล้อง	14	
	- อำเภอชะอำ	66	
	- อำเภอท่ายาง	67	
	- อำเภอบ้านลาด	35	
	- อำเภอบ้านแหลม	37	
	- อำเภอแก่งกระจาน	16	
	- ไม่ระบุ	198	
7	จังหวัดสมุทรสงคราม	241	3.98
	- อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	104	
	- อำเภอบางคนที	19	
	- อำเภออัมพวา	36	
	- ไม่ระบุ	82	
8	จังหวัดสมุทรสาคร	931	15.38
	- อำเภอเมืองสมุทรสาคร	342	
	- อำเภอกระทุ่มแบน	172	
	- อำเภอบ้านแพ้ว	67	
	- ไม่ระบุ	350	
	รวม	6,055	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



2.3 กลุ่มเป้าหมาย

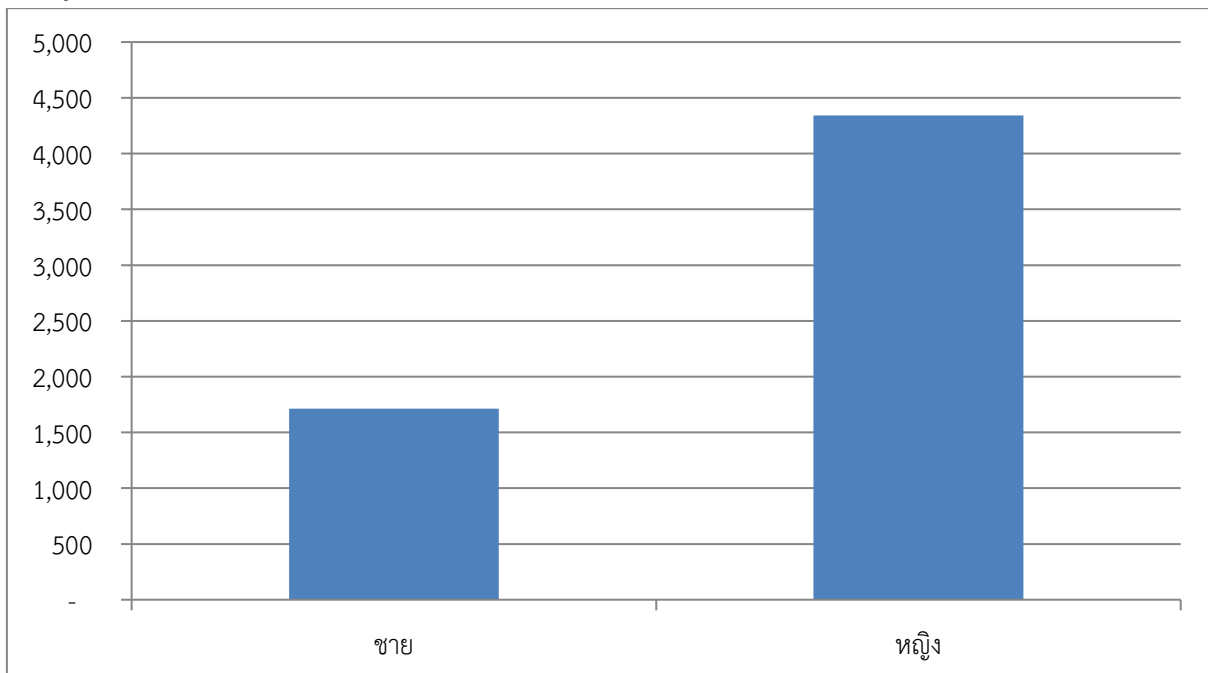
1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 6,055 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4,342 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.71 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 1,713 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.29 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

ที่	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	นครปฐม	237	597	834
2	กาญจนบุรี	303	559	862
3	ราชบุรี	228	787	1,015
4	สุพรรณบุรี	253	683	936
5	ประจวบคีรีขันธ์	187	445	632
6	เพชรบุรี	170	434	604
7	สมุทรสงคราม	74	167	241
8	สมุทรสาคร	261	670	931
รวม		1,713	4,342	6,055
ร้อยละ		28.29	71.71	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



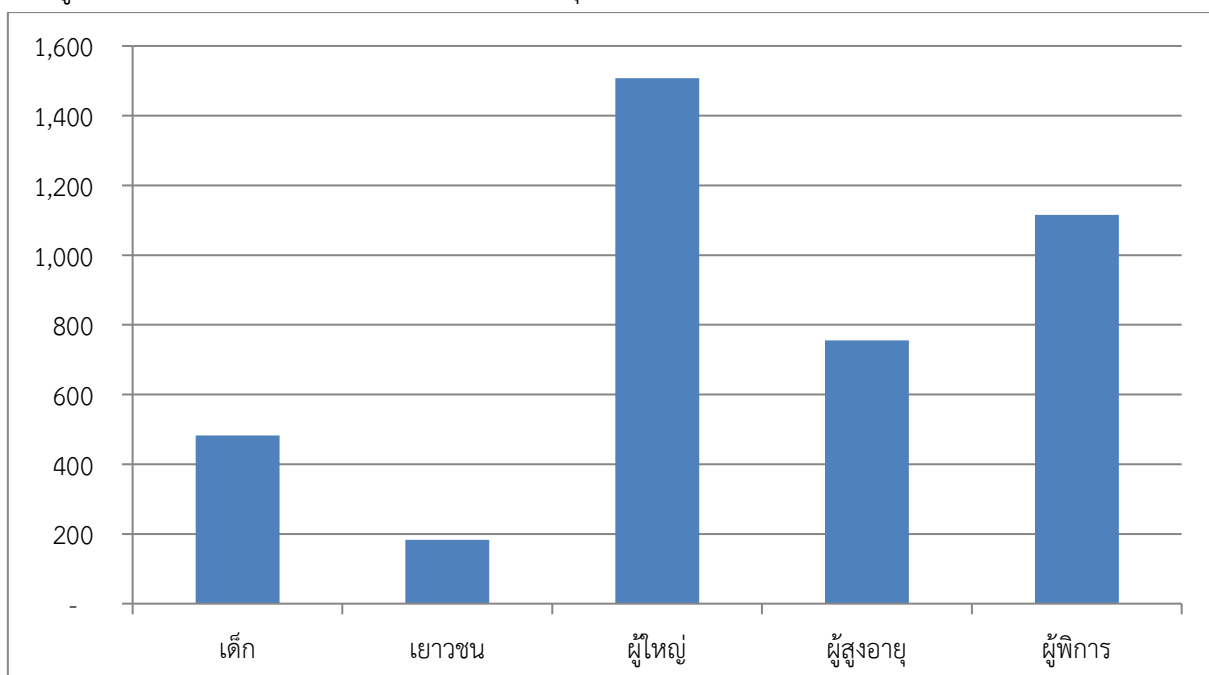
2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 4,044 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 1,508 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.29 รองลงมากลุ่มผู้พิการ จำนวน 1,115 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.57 ผู้ใหญ่ ถัดมากกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 755 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.67 กลุ่มเด็ก จำนวน 483 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.94 และกลุ่มเยาวชน จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.53 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ที่	จังหวัด	เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ				รวม	
						เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ		
1	นครปฐม	73	22	205	128	6	2	80	72	588	
2	กาญจนบุรี	98	23	157	122	7	8	157	70	642	
3	ราชบุรี	158	38	261	120	4	1	76	69	727	
4	สุพรรณบุรี	34	26	268	88	1	3	93	62	575	
5	ประจวบคีรีขันธ์	36	23	131	85	10	3	69	34	391	
6	เพชรบุรี	41	14	141	96	3	4	67	28	394	
7	สมุทรสงคราม	9	5	70	33	-	-	20	15	152	
8	สมุทรสาคร	34	32	275	83	5	6	106	34	575	
รวม		483	183	1,508	755	36	27	668	384	4,044	
ร้อยละ		11.94	4.53	37.29	18.67	1,115				27.57	100.00

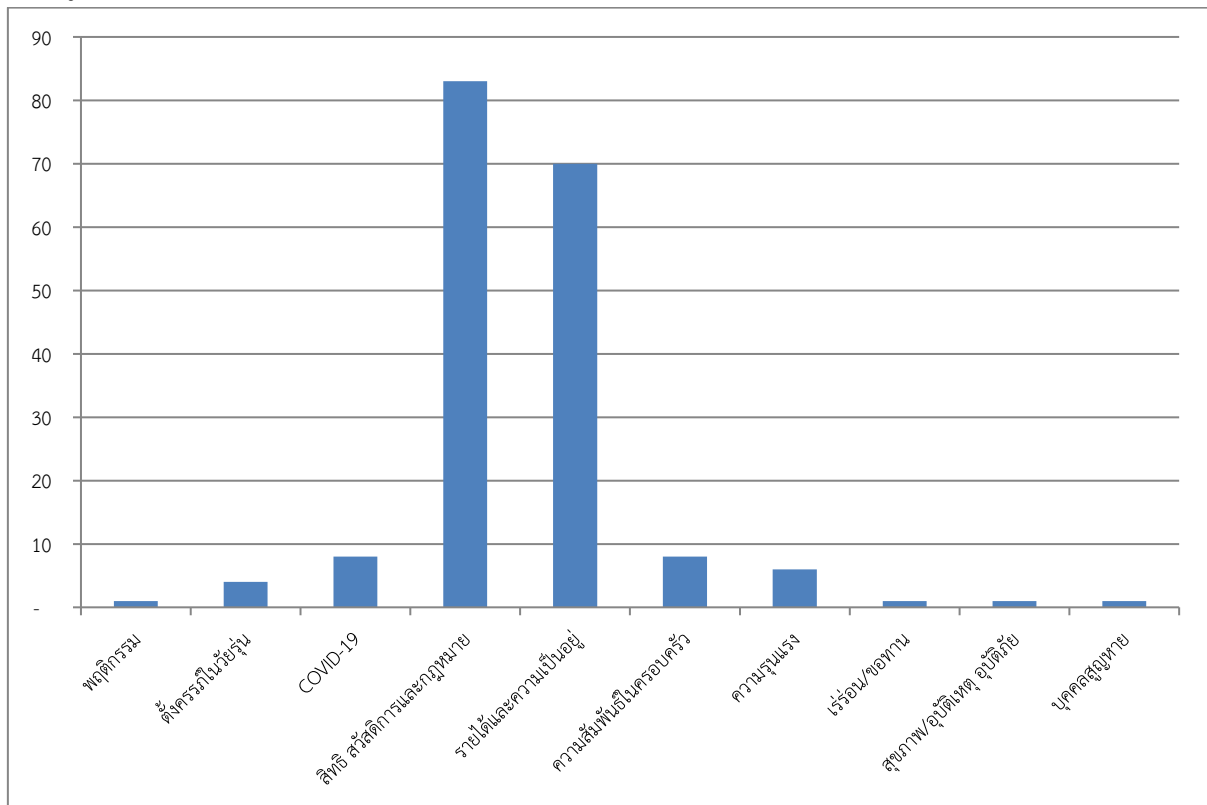
แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
5	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำมนุษย์	-	-	3	-	-	-	-	-	3	0.62
	- ค้ำมนุษย์ (ค้ำประเวณี)	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- การบังคับใช้แรงงาน/ หลอกไปใช้แรงงาน	-	-	2	-	-	-	-	-	2	
6	ปัญหาพฤติกรรม	1	-	1	3	2	1	-	1	9	1.86
	- หนีออกจากบ้าน	-	-	1	-	1	-	-	-	2	
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- แสดงออกทางเพศไม่ เหมาะสม	-	-	-	1	1	-	-	-	2	
	- ลักขโมย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
7	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	2	-	3	2	1	1	-	1	10	2.07
	- ไวรัส COVID-19	2	-	3	2	1	1	-	1	10	
8	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	5	4	16	1	3	8	2	5	44	9.11
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	-	-	1	1	-	-	2	
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	5	4	16	1	2	7	2	5	42	
9	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	6	1	-	2	4	1	-	-	14	2.90
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	4	-	-	2	4	1	-	-	11	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	รวม	73	98	158	34	36	41	9	34	483	100.00

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	-	2	-	1	4	-	-	1	8	4.37
	- ไวรัส COVID-19	-	2	-	1	4	-	-	1	8	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	8	11	26	11	4	7	1	15	83	45.35
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	6	10	26	11	4	7	1	15	80	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	2	1	-	-	-	-	-	-	3	
5	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	10	5	10	10	15	4	4	12	70	38.25
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	10	5	10	10	14	4	4	12	69	
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
6	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	5	-	1	-	-	-	1	8	4.37
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	1	-	-	-	-	-	1	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	3	-	-	-	-	-	-	3	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรภรรยา	1	1	-	1	-	-	-	-	3	
7	ปัญหาความรุนแรง	1	-	1	2	-	1	-	1	6	3.28
	- ความรุนแรงในครอบครัว	1	-	1	2	-	1	-	1	6	
8	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.55
	- เร่ร่อน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
9	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.55
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- สุขภาพจิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
10	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0.55
	- สูญหาย	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	รวม	22	23	38	26	23	14	5	32	183	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน



3) ผู้ใหญ่

กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 1,508 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด จำนวน 673 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.63 (โดยเฉพาะเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือเยียวยาอื่น ๆ) รองลงมา ปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 426 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.25 (โดยเฉพาะเรื่องรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ) ถัดมาปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน จำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.65 (โดยเฉพาะกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19) และปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

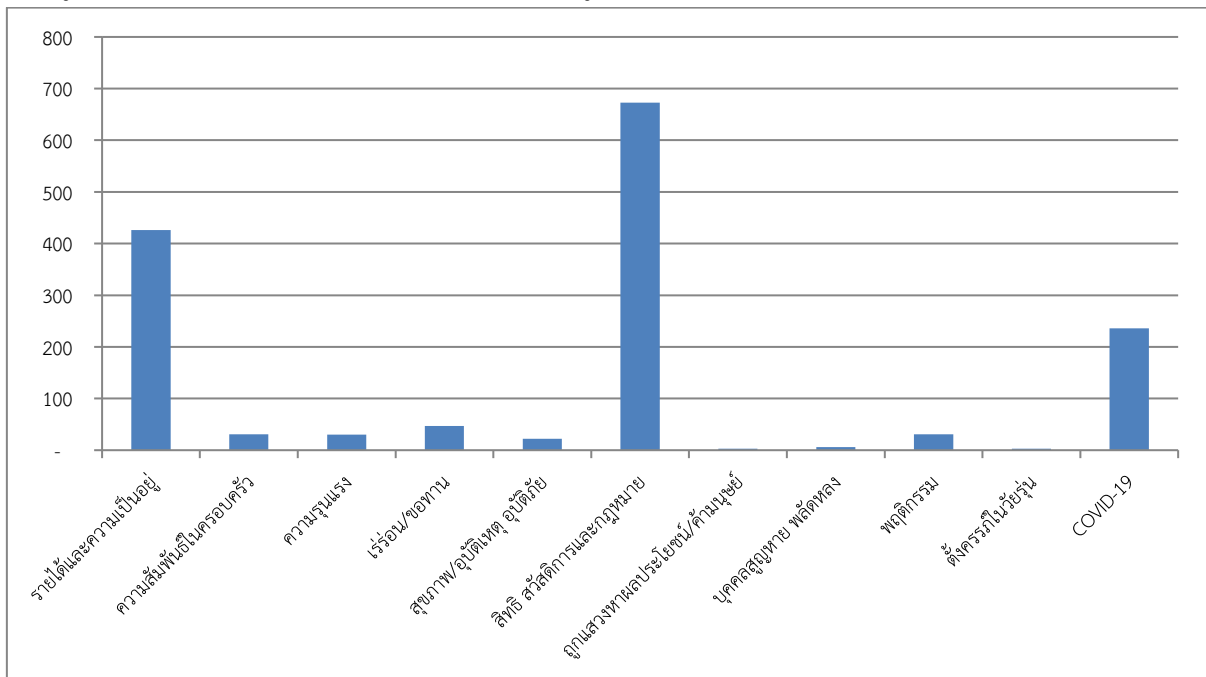
ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่	79	22	67	70	44	46	22	76	426	28.25
	- ปัญหาเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน	76	20	60	68	42	45	22	66	399	
	- ที่อยู่อาศัย	3	2	7	2	2	1	-	10	27	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	8	1	5	3	4	3	2	5	31	2.05
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	4	-	3	-	3	1	1	2	14	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	-	1	-	-	-	-	-	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	-	-	2	-	1	-	-	4	
	- ความสัมพันธ์ สามีภรรยา	2	1	-	1	-	-	-	3	7	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	1	-	1	1	1	-	4	
3	ปัญหาความรุนแรง	5	2	5	5	4	1	2	6	30	1.99
	- ความรุนแรงในครอบครัว	4	2	5	4	4	1	2	6	28	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	-	1	-	-	-	-	2	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	7	3	4	6	11	2	1	13	47	3.12
	- เร่ร่อน	7	3	3	6	8	1	-	13	41	
	- ขอทาน	-	-	1	-	3	1	1	-	6	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	3	3	2	1	5	2	1	5	22	1.46
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	1	-	2	1	-	1	6	
	- สุขภาพจิต	1	1	1	1	3	1	1	3	12	
	- อุบัติภัย (ข่าว)	2	1	-	-	-	-	-	1	4	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	85	77	151	140	23	55	25	117	673	44.63
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือเยียวยา อื่น ๆ	59	66	135	128	18	49	20	112	587	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	24	9	12	7	2	5	3	2	64	
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	- ขอรุ้งอุปการณำนวนยควมสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	1	4	5	2	-	-	1	14	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
7	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำมนุษย์	-	-	-	-	2	1	-	-	3	0.20
	- การแสวงหาผลประโยชน์ โดยมิชอบ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- ค้ำมนุษย์ (ค่าประเวณี)	-	-	-	-	2	-	-	-	2	
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนิรนาม	-	1	1	1	-	1	1	1	6	0.40
	- พลัดหลง	-	-	1	-	-	1	1	-	3	
	- สูญหาย	-	1	-	1	-	-	-	1	3	
9	ปัญหาพฤติกรรม	2	2	9	3	4	2	3	6	31	2.05
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	1	1	2	1	2	7	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย	-	1	5	-	-	-	1	1	8	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	1	-	-	-	1	2	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่ เหมาะสม	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่ โรงเรียน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- การลักขโมย	-	-	1	-	1	-	-	-	2	
	- อื่น ๆ	-	-	3	1	2	-	1	2	9	
10	ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ ตั้งครุฑไม่พึงประสงค์	-	-	1	1	-	-	-	1	3	0.20
	- ขอคำปรึกษา	-	-	1	1	-	-	-	1	3	
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	16	46	16	38	34	28	13	45	236	15.65
	- ไวรัส COVID-19	15	46	16	38	34	28	12	45	234	
	- พม.มอบของขวัญปีใหญ่ 2564	1	-	-	-	-	-	1	-	2	
	รวม	205	157	261	268	131	141	70	275	1,508	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่



4) ผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 755 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด จำนวน 433 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.35 (โดยเฉพาะกรณีเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือเยียวยาอื่น ๆ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย) รองลงมาปัญหารายได้และความ เป็นอยู่ จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.53 (โดยเฉพาะกรณีรายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ขาดเงินทุน ประกอบอาชีพ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ) ถัดมาปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.69 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ

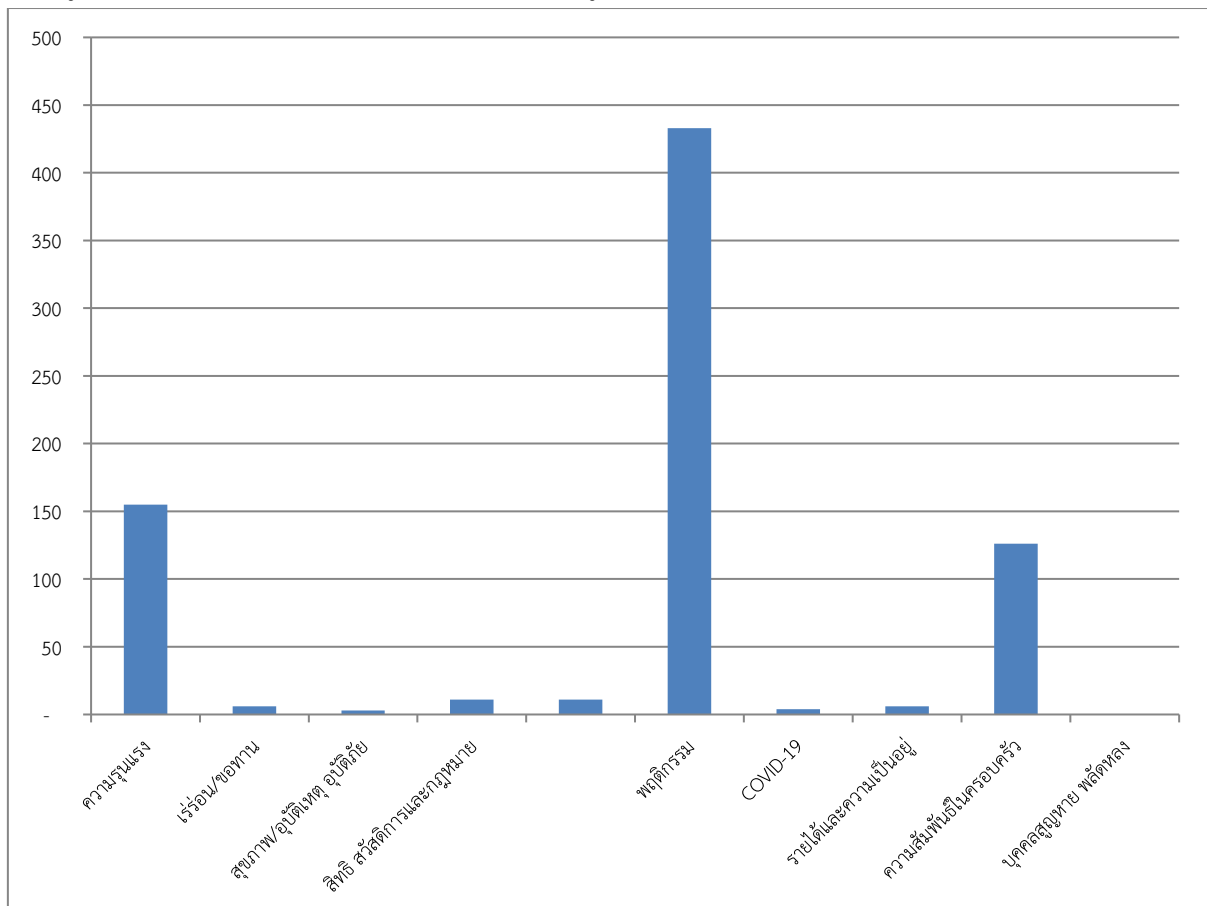
ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	39	8	30	21	14	16	11	16	155	20.53
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	31	6	22	17	9	16	11	14	126	
	- ที่อยู่อาศัย	8	2	8	4	5	-	-	2	29	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	1	-	-	2	2	1	-	-	6	0.79
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	-	-	1	-	1	-	-	3	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	1	2	-	-	-	3	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
3	ปัญหาความรุนแรง	-	1	-	1	-	-	-	1	3	0.40
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	1	-	1	-	-	-	1	3	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	2	-	1	2	4	1	1	-	11	1.46
	- เร่ร่อน	2	-	1	2	4	1	1	-	11	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุภัย	-	1	4	1	-	1	1	3	11	1.46
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	4	1	-	-	-	-	6	
	- สุขภาพจิต	-	-	-	-	-	1	-	3	4	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	75	87	80	43	48	55	8	37	433	57.35
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	4	4	5	1	2	2	-	1	19	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟังไม้เท้า	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	-	1	-	-	-	-	2	5	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4	9	5	2	1	2	2	5	30	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	1	1	2	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	-	-	4	-	-	-	-	-	4	
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	57	72	63	39	44	49	5	28	357	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	8	2	2	1	-	2	-	-	15	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนิรนาม	-	-	1	-	1	1	1	-	4	0.53
	- พลัดหลง	-	-	-	-	1	1	1	-	3	
	- สูญหาย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาพฤติกรรม	1	1	-	-	-	3	1	-	6	0.79
	- ใช้งานก้าวร้าว หยาบคาย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- อื่น ๆ	-	1	-	-	-	2	1	-	4	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	10	24	4	18	16	18	10	26	126	16.69
	- ไวรัส COVID-19	10	24	4	18	16	18	10	26	126	
	รวม	128	122	120	88	85	96	33	83	755	100.00

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	93	101	110	101	37	59	14	75	590	52.91
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	3	20	10	11	3	8	1	2	58	
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	3	4	4	5	-	2	2	-	20	
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือเยียวยา อื่น ๆ	63	65	83	74	30	40	9	62	426	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองตามกฎหมาย	14	3	5	5	-	4	2	2	35	
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	1	-	1	4	-	1	-	1	8	
	- จดทะเบียนคนพิการ	8	7	7	1	3	3	-	8	37	
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	-	-	-	1	1	-	-	2	
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0.09
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
6	ปัญหาพฤติกรรม	-	1	1	-	1	1	1	1	6	0.54
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	- อื่น ๆ	-	1	1	-	-	1	-	1	4	
7	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	22	117	10	26	58	11	9	45	298	26.72
	- ไวรัส COVID-19	22	117	10	26	58	11	9	45	298	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
8	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	38	16	27	27	13	28	11	25	185	16.59
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	36	14	23	24	12	27	11	22	169	
	- ที่อยู่อาศัย	2	2	4	3	1	1	-	3	16	
9	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	2	2	-	3	2	1	-	-	10	0.90
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	2	-	-	1	1	1	-	-	5	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	2	-	-	1	-	-	-	3	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
10	ปัญหาบุคคลสูญหาย พัด หลง ศพนิรนาม	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.09
	- สูญหาย	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	รวม	160	242	150	159	116	102	35	151	1,115	100.00

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ



2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

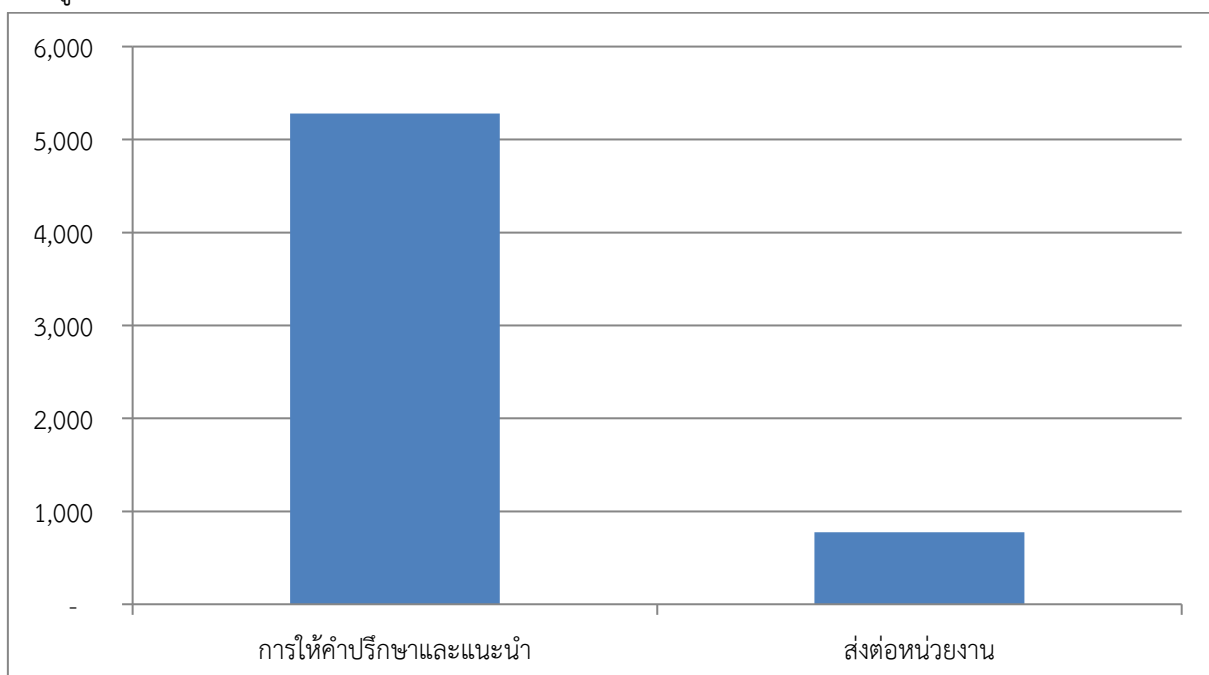
1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการทั้งสิ้น 6,055 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 5,280 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.20 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 775 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.80 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		การให้คำปรึกษา และแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
1	นครปฐม	738	96	834
2	กาญจนบุรี	788	74	862
3	ราชบุรี	841	174	1,015
4	สุพรรณบุรี	891	45	936
5	ประจวบคีรีขันธ์	505	127	632
6	เพชรบุรี	495	109	604
7	สมุทรสงคราม	163	78	241
8	สมุทรสาคร	859	72	931
รวม		5,280	775	6,055
ร้อยละ		87.20	12.80	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



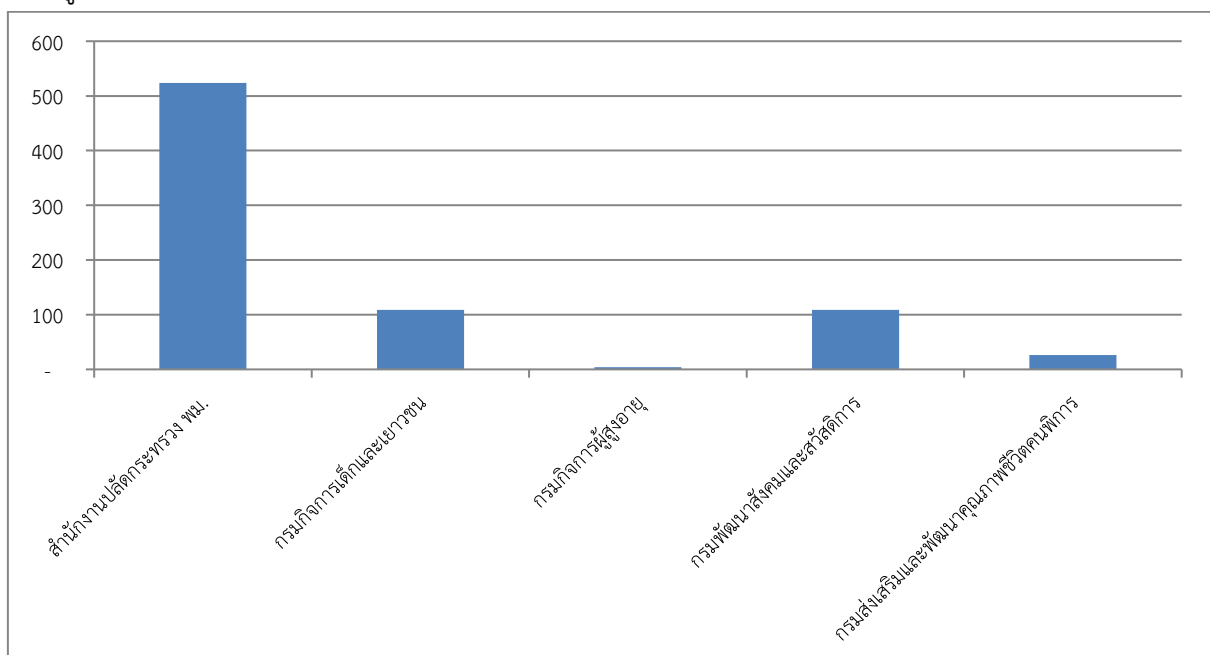
2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 772 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 524 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.87 รองลงมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.12 และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.12 ถัดมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.37 และกรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)					รวม
		สป.พม.	ดย.	ผส.	พส.	พก.	
1	นครปฐม	77	12	1	7	3	100
2	กาญจนบุรี	26	32	1	13	-	72
3	ราชบุรี	148	10	-	8	1	167
4	สุพรรณบุรี	32	3	-	6	4	45
5	ประจวบคีรีขันธ์	91	12	-	23	9	135
6	เพชรบุรี	58	28	-	18	2	106
7	สมุทรสงคราม	68	2	1	5	1	77
8	สมุทรสาคร	24	10	1	29	6	70
รวม		524	109	4	109	26	772
ร้อยละ		67.87	14.12	0.52	14.12	3.37	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)



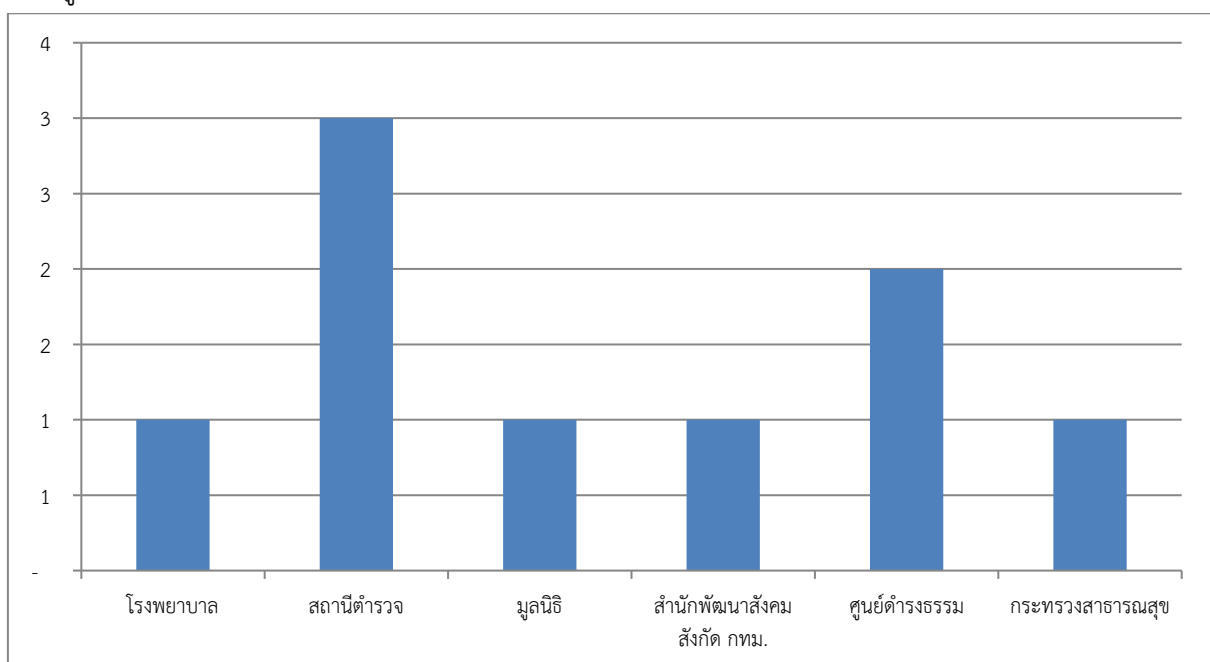
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 9 ราย ส่วนใหญ่เป็นสถานีตำรวจมากที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 ถัดมาโรงพยาบาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 มูลนิธิ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 และกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 ดังตารางที่ 12 และแผนภูมิที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)						
		โรงพยาบาล	สถานีตำรวจ	มูลนิธิ	สำนักพัฒนาสังคม สังกัด กทม.	ศูนย์ดำรงธรรม	กระทรวงสาธารณสุข	รวม
1	นครปฐม	-	-	-	-	-	-	-
2	กาญจนบุรี	-	-	-	-	-	-	-
3	ราชบุรี	-	-	-	-	-	-	-
4	สุพรรณบุรี	-	-	-	-	1	-	1
5	ประจวบคีรีขันธ์	1	1	-	-	-	-	2
6	เพชรบุรี	-	1	-	-	-	1	2
7	สมุทรสงคราม	-	1	-	-	1	-	2
8	สมุทรสาคร	-	-	1	1	-	-	2
รวม		1	3	1	1	2	1	9
ร้อยละ		11.11	33.34	11.11	11.11	22.22	11.11	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 4 ปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) ไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2563) และ ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2564) รวม 3 ไตรมาสรวมกันและเฉลี่ยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ ในไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 (1 เมษายน – 30 มิถุนายน 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

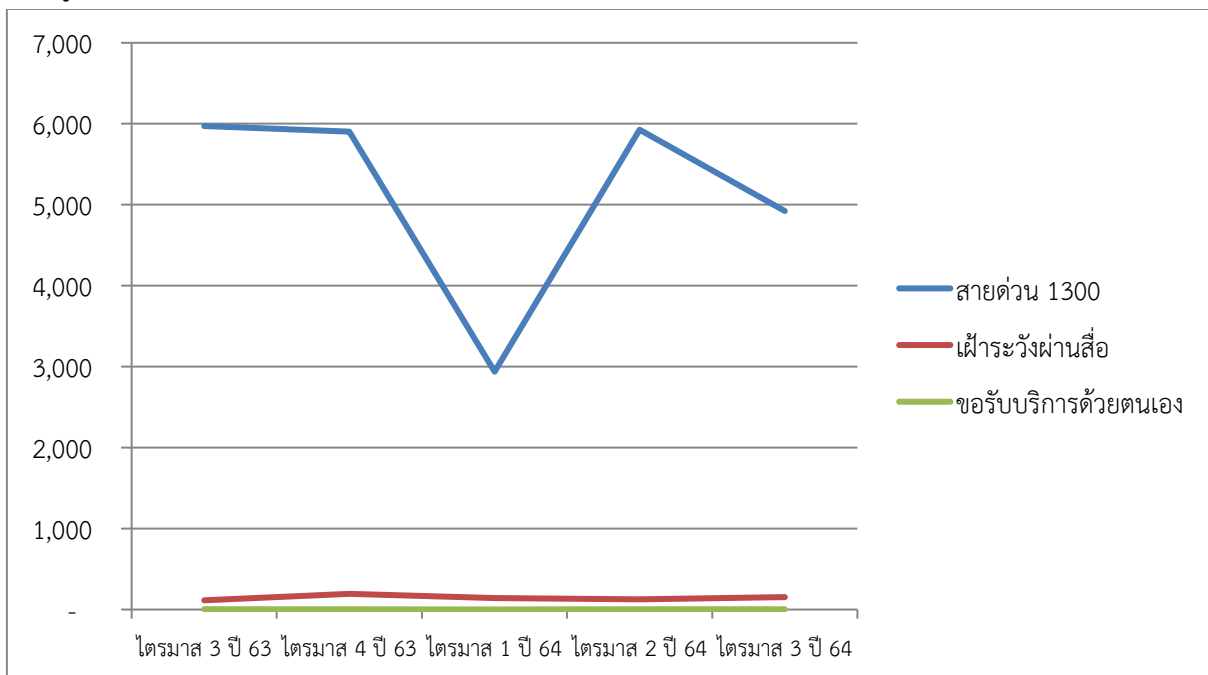
3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	
1	สายด่วน 1300	5,972	5,903	2,938	5,925	4,922
2	เฟียร์ะวังผ่านสื่อ	114	194	143	126	155
	- Website	23	16	28	21	22
	- Line	14	7	14	3	8
	- Facebook	77	170	101	101	124
	- Email/จดหมาย	-	1	-	1	1
	- ทีวี	-	1	-	-	-

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
3	ขอรับบริการด้วยตนเอง	4	3	1	4	3	
	- Walk-in (นอกเวลาราชการ)	2	-	1	3	1	
	- Walk-in (ในเวลาราชการ)	2	3	2	1	2	
	รวม	6,090	6,100	3,084	6,055	5,080	

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



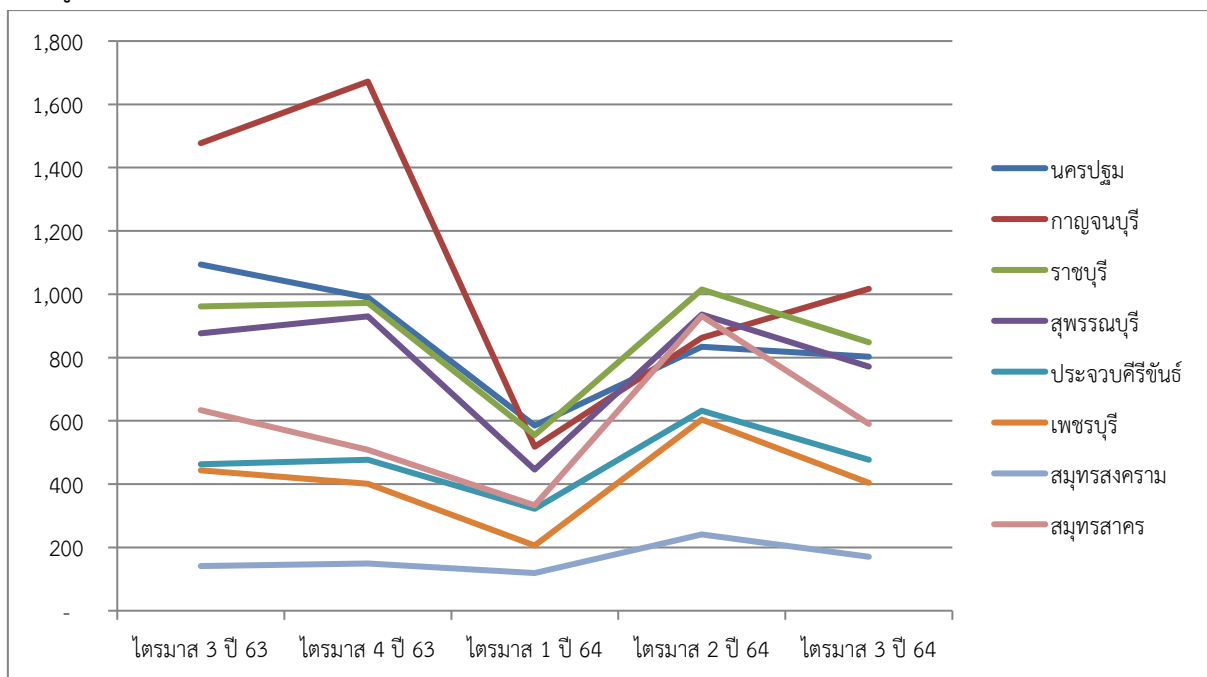
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการสายด่วน 1300 ยังคงมีแนวโน้มเป็นช่องทางที่ให้บริการมากที่สุด แต่มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

3.2 พื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
1	นครปฐม	1,094	990	585	834	803	
2	กาญจนบุรี	1,477	1,672	518	862	1,017	
3	ราชบุรี	961	973	555	1,015	848	
4	สุพรรณบุรี	876	930	446	936	771	
5	ประจวบคีรีขันธ์	463	477	322	632	477	
6	เพชรบุรี	444	401	206	604	404	
7	สมุทรสงคราม	141	149	119	241	170	
8	สมุทรสาคร	634	508	333	931	590	
รวม		6,090	6,100	3,084	6,055	5,080	

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่จังหวัด กาญจนบุรีมีแนวโน้มมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 ส่วนจังหวัดนครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีแนวโน้มลดลง

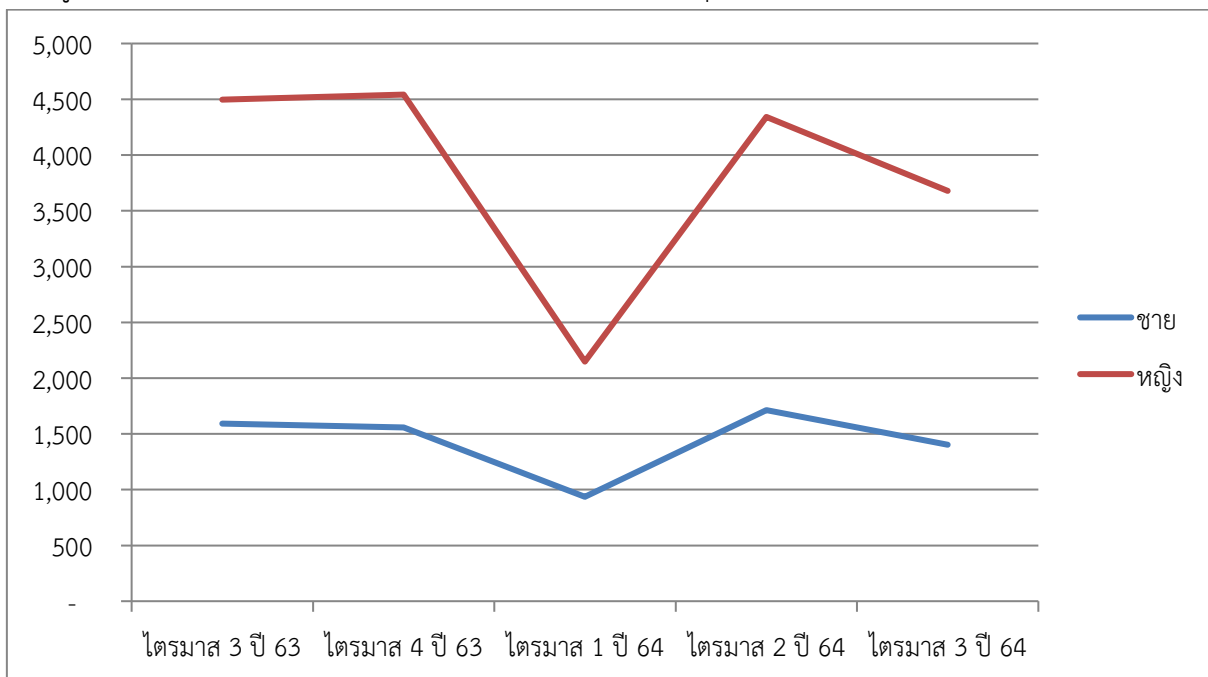
3.3 กลุ่มเป้าหมาย

1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ชาย	1,592	1,558	936	1,713	1,402
2	หญิง	4,498	4,542	2,148	4,342	3,678
รวม		6,090	6,100	3,084	6,055	5,080

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



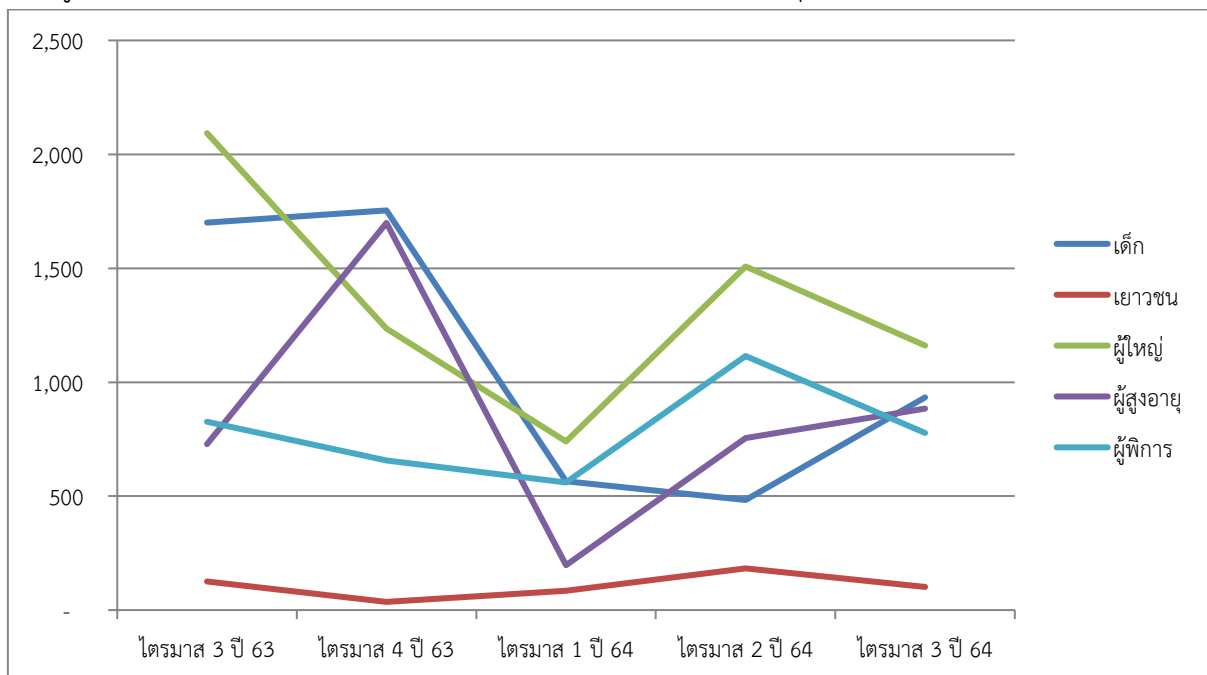
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการเพศหญิง ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าเพศชาย และผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง มีแนวโน้มลดลงจากช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	เด็ก	1,701	1,754	565	483	934
2	เยาวชน	125	36	85	183	101
3	ผู้ใหญ่	2,093	1,236	740	1,508	1,161
4	ผู้สูงอายุ	728	1,699	197	755	884
5	ผู้พิการ	827	656	560	1,115	777
รวม		5,474	5,381	2,147	4,044	3,857

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ มีแนวโน้มเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด แต่กลุ่มเด็กและกลุ่มผู้สูงอายุ มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนกลุ่มเยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้พิการ มีแนวโน้มลดลงจากช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

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

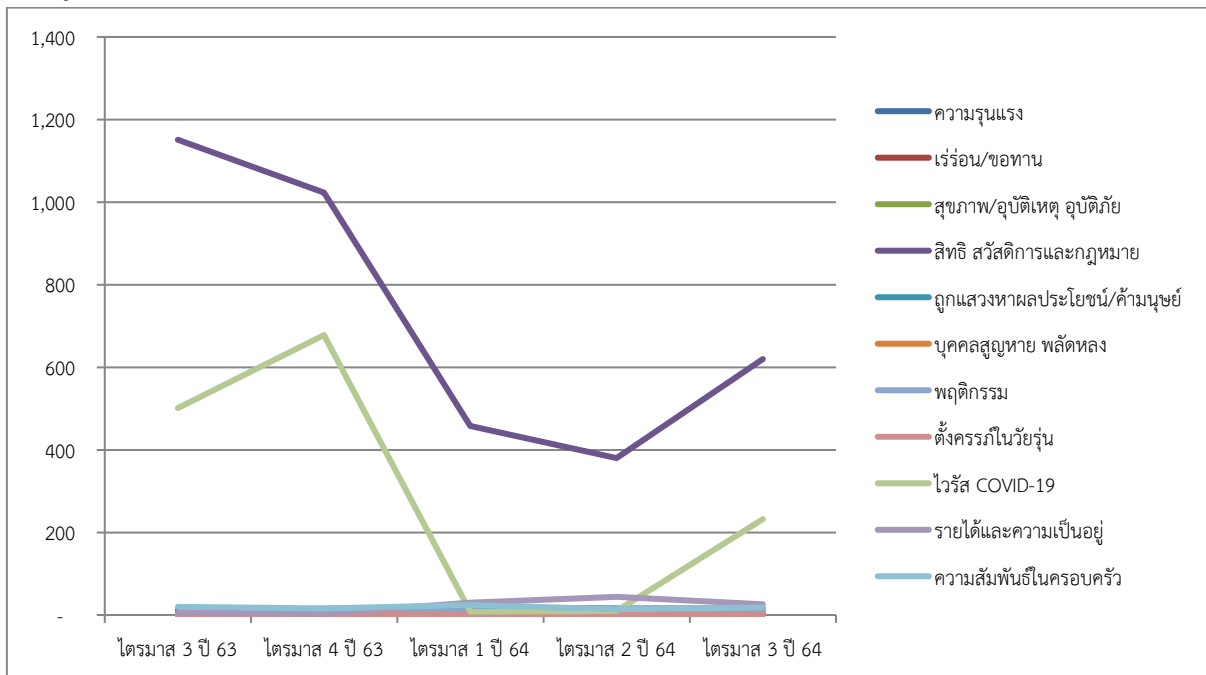
1) เด็ก

ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหาความรุนแรง	11	15	18	16	16
	- ความรุนแรงในครอบครัว	9	9	15	12	12
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	2	6	3	4	4
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	3	2	1	6	3
	- เร่ร่อน	-	1	1	3	2
	- ขอทาน	3	1	-	3	1
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	2	6	1	3
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	3	-	1
	- สุขภาพจิต	1	1	3	1	2
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1,151	1,023	458	380	620
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	1	-	-	-
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	1,137	1,000	440	323	588
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	14	20	14	55	30
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	1	4	2	2
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	1	-	-	-
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	2	1	5	3	3
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	1	4	-	1
	- ค้ำมนุษย์ (ค้าประเวณี)	2	-	1	1	1
	- การบังคับใช้แรงงาน/หลอกไปใช้ แรงงาน	-	-	-	2	1
6	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	-	1	5	-	2
	- พลัดหลง	-	-	2	-	1
	- สูญหาย	-	1	3	-	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
7	ปัญหาพฤติกรรม	4	11	9	9	10
	- หนีออกจากบ้าน	-	3	1	2	2
	- หนีเรียน	-	-	1	-	-
	- มั่วสุม/แข่งรถ	-	1	1	-	1
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	-	1	3	1	2
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	1	-
	- ใช้อาวุธจี้ข่มขู่ หนีบคาย ไม่เชื่อฟัง	2	-	2	1	1
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	1	-	1	1
	- แสดงออกทางเพศไม่เหมาะสม	1	1	1	2	1
	- ลักขโมย	1	4	-	1	2
8	ปัญหาตั้งครุภัณฑ์ในวัยรุ่น/ตั้งครุภัณฑ์ไม่ พึงประสงค์	1	1	1	-	1
	- ขอคำปรึกษา	1	-	1	-	1
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	-	1	-	-	-
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	501	678	8	10	232
	- ไวรัส COVID-19	501	678	8	10	232
10	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	6	4	30	44	26
	- ที่อยู่อาศัย	1	1	-	2	1
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	5	3	30	42	25
11	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	20	16	24	14	18
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	15	7	14	11	11
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	-	1	-
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	3	8	1	4
	- สิทธิและกฎหมาย	5	6	2	1	3
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	1	-	-	-	-
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	1	-	-	-	-
	รวม	1,701	1,754	565	483	934

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็ก แนวโน้มยังคงมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด อีกทั้งปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มสูงขึ้นจากช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

2) เยาวชน

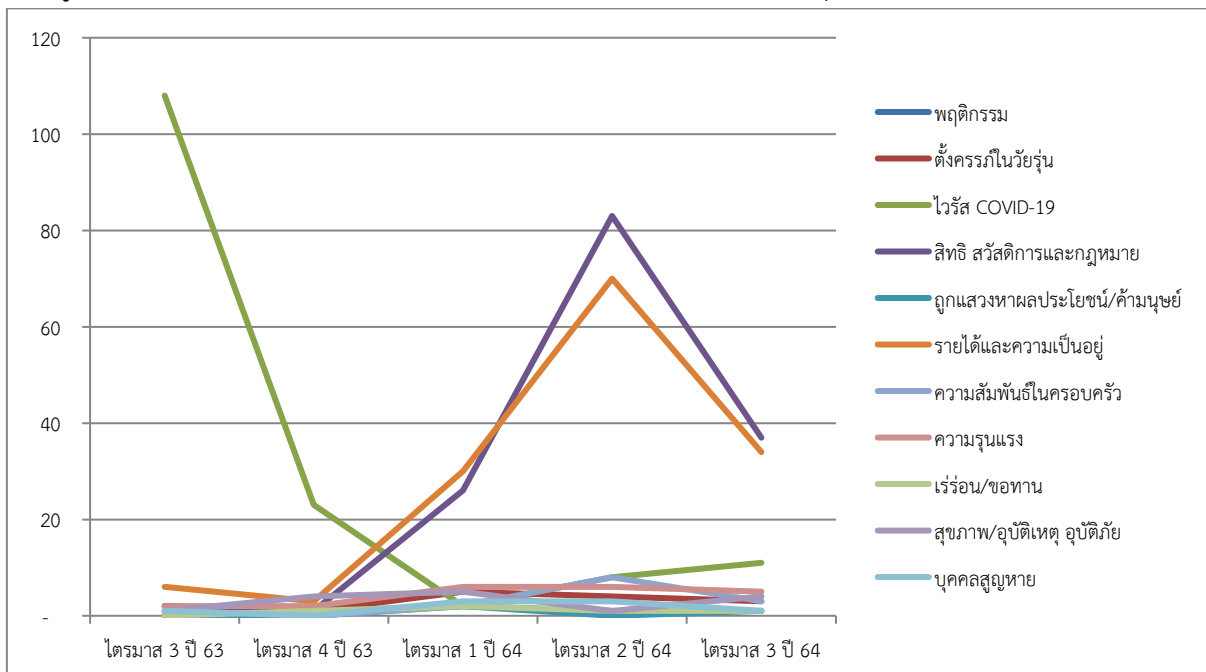
ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหาพหุติกรรม	2	1	2	1	1
	- ใช้สารเสพติด	2	1	1	-	1
	- ใช้วาก้าวร้าย หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	1	-
	- พหุติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	-	1	-	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
2	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่ พึงประสงค์	2	1	5	4	3
	- ขอคำปรึกษา	2	1	5	3	3
	- ต้องการที่พักอาศัย	-	-	-	1	-
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	108	23	2	8	11
	- ไวรัส COVID-19	108	23	2	8	11
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	1	1	26	83	37
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	-	-	26	80	36
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	1	-	-	3	1
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	1	-	-	-
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ามนุษย์	-	-	2	-	1
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิ ชอบ	-	-	2	-	1
6	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	6	3	30	70	34
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	5	2	29	69	33
	- ที่อยู่อาศัย	1	1	1	1	1
7	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	-	2	8	3
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	-	2	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	-	1	3	1
	- ความสัมพันธ์ สามเณรภรรยา	-	-	-	3	1
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	1	-	-
8	ปัญหาความรุนแรง	2	2	6	6	5
	- ความรุนแรงในครอบครัว	1	2	4	6	4
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	2	-	1
9	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	1	2	1	1
	- เร่ร่อน	-	1	2	1	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
10	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	4	5	1	4	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	2	2	1	2	
	- สุขภาพจิต	1	2	3	-	2	
11	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	1	-	3	1	1	
	- สูญหาย	1	-	3	1	1	
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	1	-	-	-	-	
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	1	-	-	-	-	
รวม		125	36	85	183	101	

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน แนวโน้มมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมายมากที่สุด แต่ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 และปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย มีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

3) ผู้ใหญ่

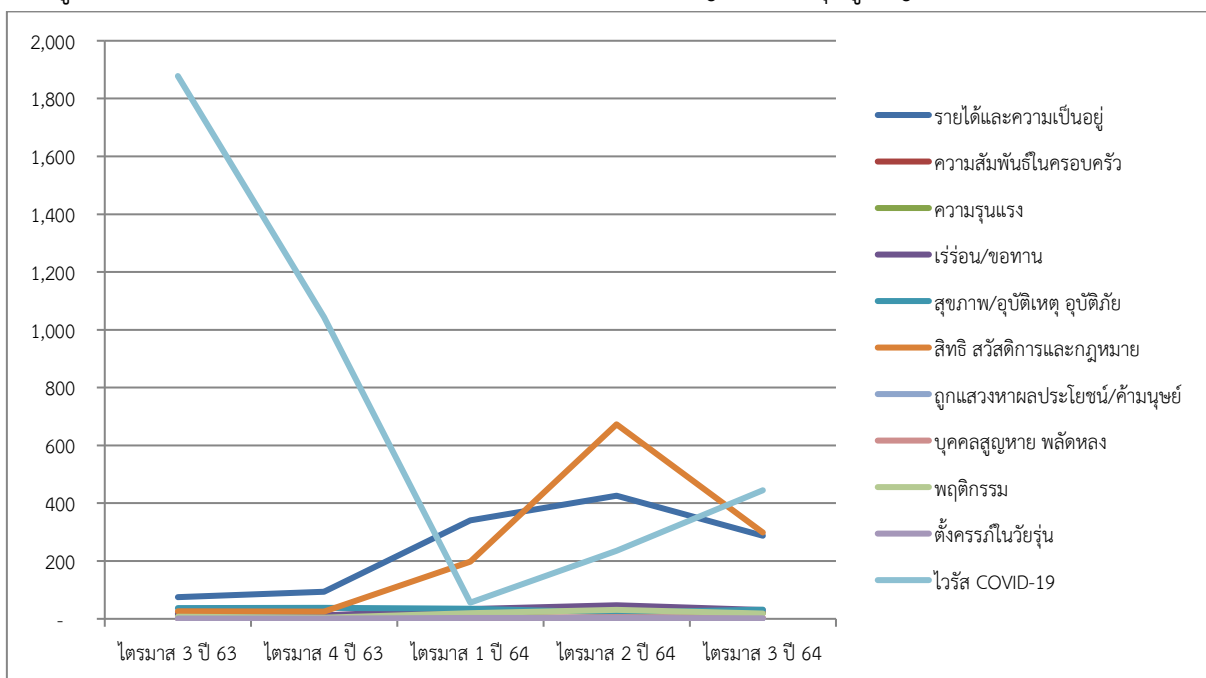
ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่อำนาจรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	75	94	341	426	287
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	53	70	325	399	265
	- ที่อยู่อาศัย	22	24	16	27	22
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	13	6	30	31	22
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	5	-	15	14	10
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	-	1	2	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	4	3	7	4	5
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	3	2	4	7	4
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	3	4	2
3	ปัญหาความรุนแรง	18	8	20	30	19
	- ความรุนแรงในครอบครัว	18	8	18	28	18
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	2	2	1
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	17	12	34	47	31
	- เร่ร่อน	16	8	29	41	26
	- ขอทาน	1	4	5	6	5
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	37	38	35	22	32
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	6	6	12	6	8
	- สุขภาพจิต	29	32	19	12	21
	- อุบัติภัย (ข่าว)	2	-	4	4	3
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	26	25	198	673	299
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	5	13	5	8
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	3	-	1	1	1
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	2	1	1	1
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยาอื่น ๆ	19	14	155	587	252
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	1	2	21	64	29
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก	-	-	-	1	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
	เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ					
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	2	7	14	8
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	1	2	1	3	2
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิ ชอบ	-	1	-	1	1
	- ค้ำประเวณี (สมัครใจ)	1	1	-	2	1
	- การบังคับใช้แรงงาน/หลอกไปใช้ แรงงาน	-	-	1	-	-
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นินนาม	1	2	3	6	4
	- พลัดหลง	-	1	1	3	2
	- สูญหาย	1	1	2	3	2
9	ปัญหาพฤติกรรม	7	4	19	31	18
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	1	-	-	-	-
	- ใช้สารเสพติด	2	4	6	7	6
	- เล่นการพนัน	-	-	1	-	-
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย	-	-	2	8	3
	- ชอบใช้ความรุนแรง	3	-	1	2	1
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	1	-	-	2	1
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่ โรงเรียน	-	-	1	1	1
	- การลักขโมย	-	-	1	2	1
	- อื่น ๆ	-	-	6	9	5
10	ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่ พึงประสงค์	1	1	3	3	2
	- ขอคำปรึกษา	1	-	3	3	2
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	1	1	-	-	-
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	1,878	1,044	56	236	445
	- ศูนย์รับบริจาคกระดูก พม.	-	1	-	-	-
	- ไวรัส COVID-19	1,878	1,043	56	234	444

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
	- พม.มอบของขวัญปีใหม่ 2564	-	-	-	2	1	
12	งานบริการภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงฯ (M-Society One Stop Service Center)	19	-	-	-	-	
	- บริการของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	18	-	-	-	-	
	- บริการของกรมส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	1	-	-	-	-	
	รวม	2,093	1,236	740	1,508	1,161	

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่นิวโน้มมีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

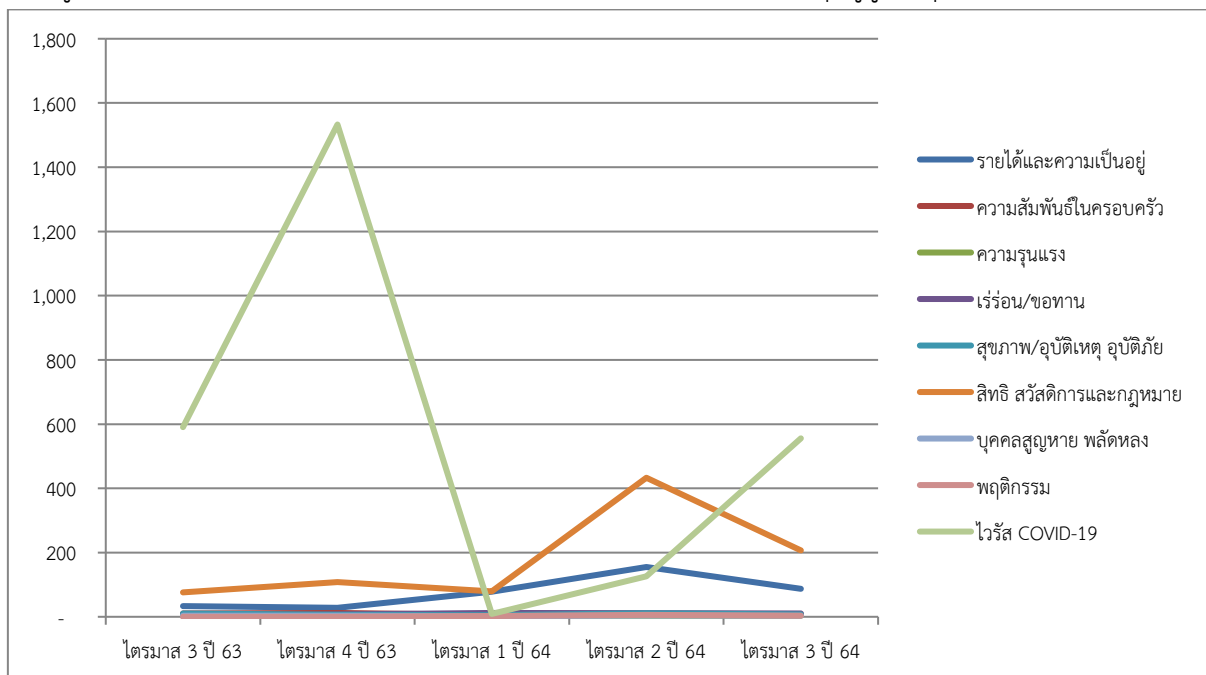
4) ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	33	28	78	155	87
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	27	23	68	126	72
	- ที่อยู่อาศัย	6	5	10	29	15
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	10	12	6	6	8
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	4	6	2	3	4
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	1	-	-	-
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	5	5	4	-	3
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	3	1
3	ปัญหาความรุนแรง	2	2	4	3	3
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	2	3	3	3
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	1	-	-
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	3	7	12	11	10
	- เร่ร่อน	3	5	10	11	9
	- ขอทาน	-	2	2	-	1
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	10	6	5	11	7
	- อุบัติภัย (ข่าว)	3	-	-	1	-
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	2	4	6	4
	- สุขภาพจิต	7	4	1	4	3
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	76	108	79	433	207
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	11	7	5	19	10
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	1	1	1
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	-	2	5	2
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	28	83	32	30	48
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	1	3	2	2
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	11	4	1	4	3
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	1	-	-
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	22	13	33	357	135

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	1	-	1	15	6	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พัดหลง ศพ นิรนาม	3	3	2	4	3	
	- พัดหลง	3	3	1	3	2	
	- สูญหาย	-	-	1	1	1	
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	2	6	3	
	- ใช้วาจาก้าวร้าว หยาบคาย	-	-	-	1	-	
	- ขอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	1	-	
	- การลักขโมย	-	-	1	-	1	
	- อื่น ๆ	-	-	1	4	2	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	591	1,533	9	126	556	
	- ไวรัส COVID-19	591	1,533	9	126	556	
	รวม	728	1,699	197	755	884	

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ แนวโน้มมีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

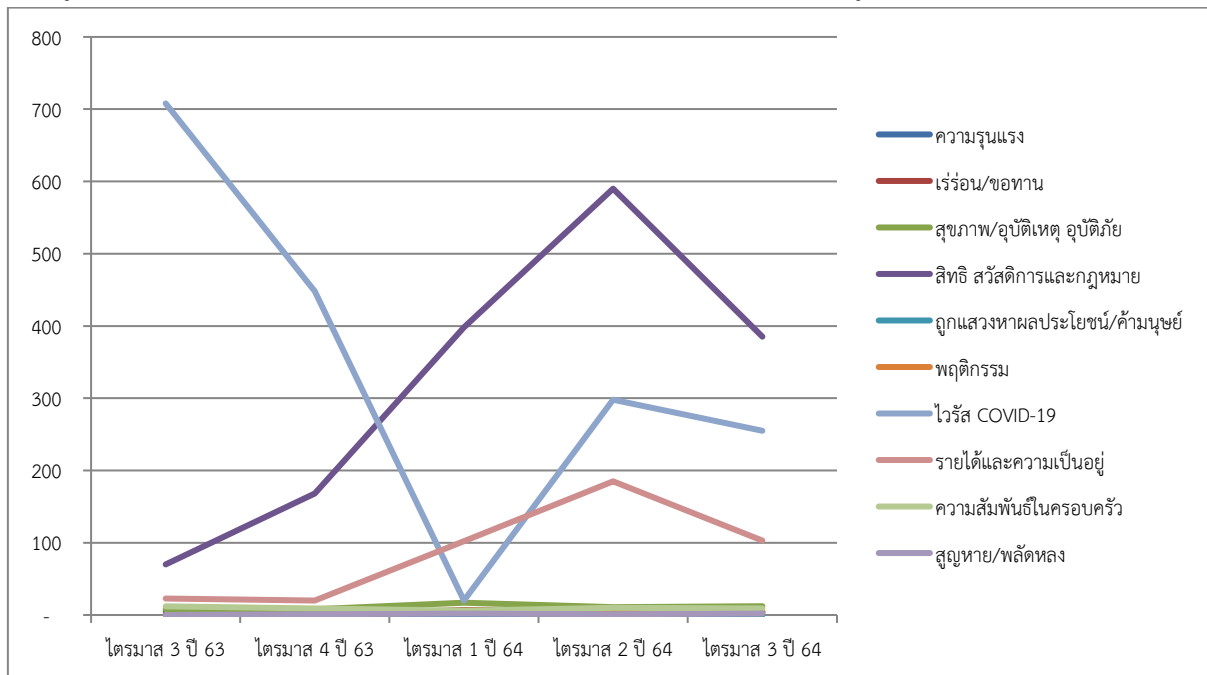
5) ผู้พิการ

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหาความรุนแรง	5	2	2	5	3
	- ความรุนแรงในครอบครัว	4	-	2	5	2
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	2	-	-	1
2	ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	1	-	7	8	5
	- เรื้อรัง	1	-	2	7	3
	- ขอทาน	-	-	5	1	2
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	8	8	17	11	12
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	6	9	5
	- สุขภาพจิต	8	7	11	2	7
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	70	168	398	590	385
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	-	-	-	1	-
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	12	89	259	58	135
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	6	8	14	20	14
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	1	1	-	1
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	22	50	73	426	183
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	1	8	35	15
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	2	-	1	2	1
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	5	4	4	8	6
	- จัดทะเบียนคนพิการ	20	10	30	37	26

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
	- เงินค่าทำศพผู้สูงอายุ	-	-	2	1	1
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	3	3	2	3
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	-	1	-
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	-	1	-
6	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	6	6	3
	- ใช้จ่ายจากก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	1	-
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	1	-
	- อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-	-	6	4	3
7	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	708	448	20	298	255
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	1	-	-	-
	- ไวรัส COVID-19	708	447	20	298	255
8	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	23	20	102	185	103
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	19	14	92	169	92
	- ที่อยู่อาศัย	4	6	10	16	11
9	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	12	9	6	10	9
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	7	3	3	5	4
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	2	1	1	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	2	4	1	3	3
	- ความสัมพันธ์ สามเณรภรรยา	2	-	-	-	-
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	1	1	1
10	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นินาม	-	1	2	1	2
	- สูญหาย	-	-	1	1	1
	- พลัดหลง	-	1	1	-	1
	รวม	827	656	560	1,115	777

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้พิการ แนวโน้มมี ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์ อุบัติเหตุ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 และปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ ตามลำดับ แต่มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

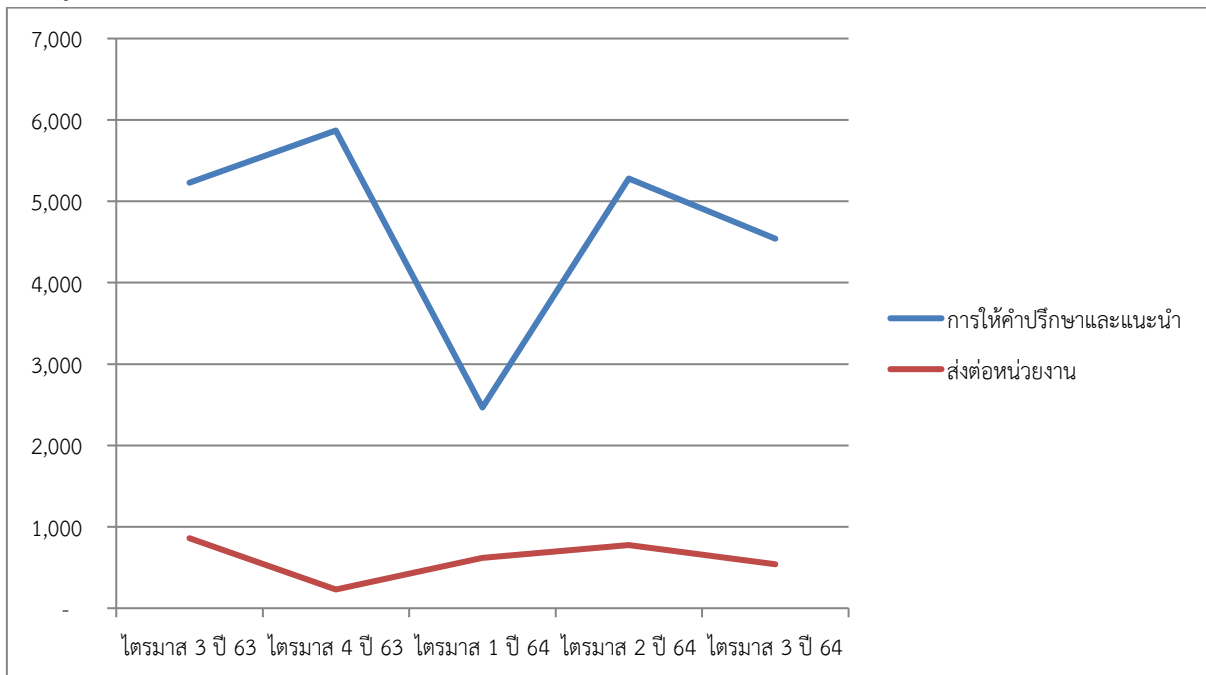
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส

ที่	การให้ความช่วยเหลือ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	การให้คำปรึกษาและแนะนำ	5,230	5,870	2,466	5,280	4,539
2	ส่งต่อหน่วยงาน	860	230	618	775	541
รวม		6,090	6,100	3,084	6,055	5,080

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส



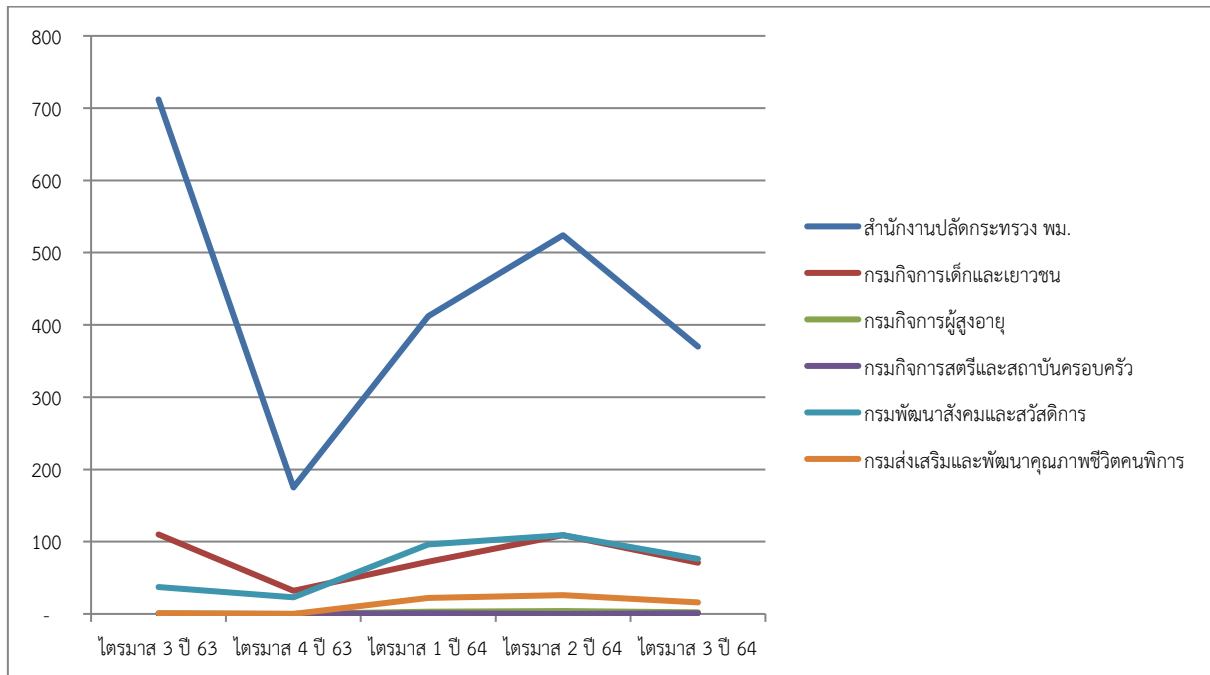
จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ ยังคงมีแนวโน้มมากที่สุด แต่การให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ หรือส่งต่อหน่วยงาน มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	สำนักงานปลัดกระทรวง พม.	712	175	412	524	370
2	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	110	32	72	109	71
3	กรมกิจการผู้สูงอายุ	1	-	3	4	2
4	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	-	-	1	-	1
5	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	37	23	96	109	76
6	กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	1	-	22	26	16
รวม		861	230	606	772	536

แผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุดยังคงเป็นสำนักงานปลัดกระทรวง พม. แต่ทุกหน่วยมีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 2 ปี 2564

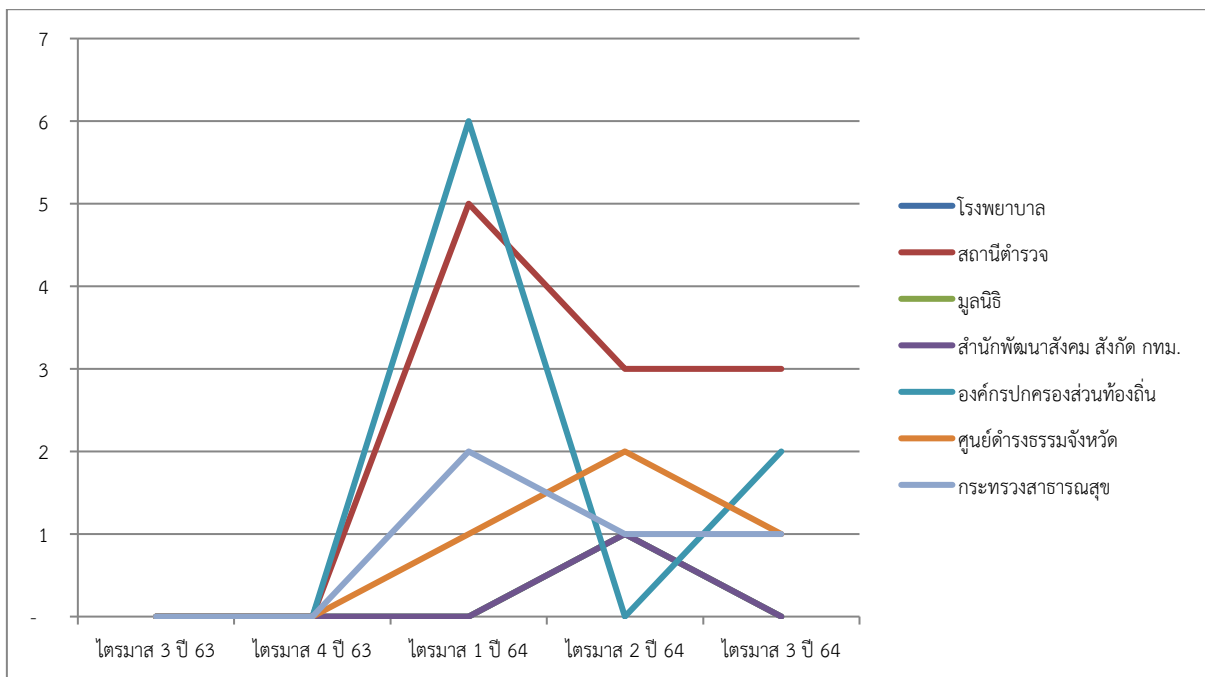
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ตารางที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	โรงพยาบาล	-	-	-	1	-
2	สถานีตำรวจ	-	-	5	3	3
3	มูลนิธิ	-	-	-	1	-

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
4	สำนักพัฒนาสังคม สังกัด กทม.	-	-	-	1	-	
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	6	-	2	
6	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	-	-	1	2	1	
7	กระทรวงสาธารณสุข	-	-	2	1	1	
รวม		-	-	14	9	7	

แผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุดคือสถานีตำรวจ ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564

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 2 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564) 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 และทีมที่ปรึกษา (supervisor) ให้คำแนะนำในการให้บริการ

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 หากเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการบันทึกทันที/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) เจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะเรื่องสายด่วน 1300 ทำให้กระทบกับงานประจำ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน บางคนอยู่เวรสายด่วน 1300 ในช่วงกลางคืนแล้วต้องอยู่ปฏิบัติงานประจำต่อในช่วงกลางวัน หรือบางคนอยู่เวรหน่วยงานตัวเองแล้วต้องเดินทางไปอยู่เวรสายด่วน 1300 อีก ต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน ไม่ได้พักผ่อน ส่งผลต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เสี่ยงต่อความปลอดภัยในการเดินทาง

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

(3) สถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด อยู่ในบริเวณเดียวกับผู้ประสบปัญหาในบ้านพักเด็กฯ ไม่สะดวกในการให้บริการทางโทรศัพท์

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

2) ระบบการบริการ

(1) บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันไม่ครอบคลุมทุกเรื่อง บางคนขาดทักษะขาดประสบการณ์ในการตอบคำถาม/การให้คำแนะนำช่วยเหลือ

(2) รูปแบบในการประสานส่งต่อและรายงานผลการดำเนินงานที่ไม่เหมือนกัน

3) ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(1) บุคลากรมีเสี่ยงต่อความปลอดภัยที่ต้องปฏิบัติงานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในเวลาากลางคืน หรือเข้า-ออกเวรในเวลาากลางคืน 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) ควรสนับสนุนงบประมาณในการบริหารงานให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในการจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ หรือค่าอยู่เวรในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
- 3) ควรสนับสนุนคู่มือในการปฏิบัติงาน/ชุดความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ
- 4) ควรมีการถอดบทเรียนในการปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด อย่างสม่ำเสมอ
- 5) ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว พร้อมวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน และติดตั้งป้ายศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด
- 6) เครื่องโทรศัพท์ควรเป็นแบบไร้สาย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเคลื่อนที่
- 7) ควรสนับสนุนคู่สายโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หลากหลาย
- 8) ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- 9) ควรเพิ่ม user ให้ทุกจังหวัด เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบันทึกข้อมูล ลบข้อมูล แก้ไขข้อมูล
- 10) ควรมีรูปแบบในการประสานส่งต่อ และรายงานผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน