



รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ



ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
สายด่วน 1300 จังหวัด

และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำปีไตรมาสที่

1 ม.ค.65 - 31 มี.ค.65

ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

2

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 2 ปีงบประมาณ 2565 (วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2565) 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

เมษายน 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 2565	4
2.1 ช่องทางการให้บริการ	4
2.2 พื้นที่ให้บริการ	5
2.3 กลุ่มเป้าหมาย	7
2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย	19
2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	26
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด	28
3.1 ช่องทางการให้บริการ	16
3.2 พื้นที่ให้บริการ	17
3.3 กลุ่มเป้าหมาย	18
3.4 ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	19
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	26
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	27
4.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300	27
4.2 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	29

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	10
ตารางที่ 7	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้ใหญ่	11
ตารางที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ	12
ตารางที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้พิการ	13
ตารางที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	14
ตารางที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน	15
ตารางที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ	16
ตารางที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส	17
ตารางที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ	18
ตารางที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย	19
ตารางที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส	20
ตารางที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน	21
ตารางที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส	22
ตารางที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ	23
ตารางที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ	24
ตารางที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	26
ตารางที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือการ และการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส	27

สารบัญแผนภูมิ

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

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 และให้หน่วยงานทั้งภูมิภาคและท้องถิ่นร่วมกันกลั่นกรองทำให้งบประมาณสามารถใช้ตรงกับปัญหาความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 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 สามารถใช้ประโยชน์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

2) หน่วยงานระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัด สามารถนำข้อมูลในพื้นที่ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ในการคุ้มครอง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาวงสังคมที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ และหน่วยงานระดับกระทรวงสามารถนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาทางสังคมที่สำคัญ และกำหนดนโยบายแผนงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาวงสังคมภาพรวมต่อไป

ข้อมูลสถิติการให้บริการ ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2565) จำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,396 ราย (ชาย 544 ราย หญิง 1,785 ราย และไม่ระบุเพศ 67 ราย) ตามข้อมูลสถิติการให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) ที่จะเสนอ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ พื้นที่ให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย และการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

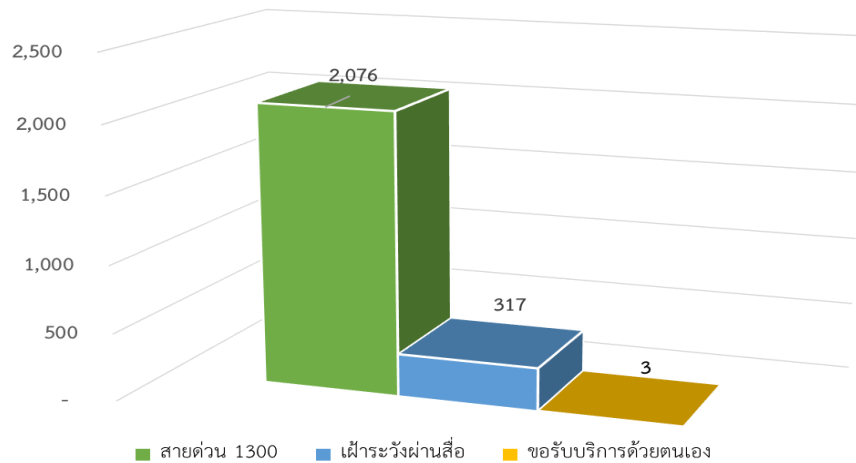
2.1 ช่องทางการให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,396 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 2,076 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.64 รองลงมาเฝ้าระวังผ่านสื่อ จำนวน 317 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.23 (Facebook จำนวน 131 ราย ราย e-Form (ขอรับบริการ) จำนวน 110 ราย Line จำนวน 47 ราย e-Form (แจ้งเหตุ) จำนวน 20 ราย Website จำนวน 9 ราย) และขอรับบริการด้วยตนเอง โดย Walk-in ในเวลาและนอกเวลาราชการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.13 ตามลำดับดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)									รวม
	สายด่วน โทร 1300	เฝ้าระวังผ่านสื่อ						ขอรับบริการด้วยตนเอง		
		Website	Line	Facebook	Email/ จดหมาย	e-Form (ขอรับ บริการ)	e-Form (แจ้งเหตุ)	Walk-in (นอกเวลา ราชการ)	Walk-in (ในเวลา ราชการ)	
นครปฐม	240	-	2	25	-	22	2	1	-	292
ราชบุรี	327	1	7	31	-	18	1	-	-	385
กาญจนบุรี	270	1	19	15	-	28	11	-	-	344
สุพรรณบุรี	397	3	6	16	-	21	2	2	-	447
สมุทรสาคร	324	2	4	13	-	1	-	-	-	344
สมุทรสงคราม	84	-	3	2	-	4	-	-	-	93
เพชรบุรี	148	1	2	11	-	8	4	-	-	174
ประจวบคีรีขันธ์	286	1	4	18	-	8	-	-	-	317
รวม	2,076	9	47	131	-	110	20	3	-	2,396
ร้อยละ	86.64			13.23				0.13		100

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,396 ราย ในเขตพื้นที่ของ สสว.3 ที่มากที่สุดอันดับแรก คือ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 447 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.48 รองลงมาคือ จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.19 สมุทรสาครและกาญจนบุรีจำนวนเท่ากัน 344 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.68 นครปฐม จำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.76 ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 317 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.68 เพชรบุรี จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.41 และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.43 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
1	จังหวัดนครปฐม	292	10.76
	- อำเภอเมืองนครปฐม	66	
	- อำเภอกำแพงแสน	20	
	- อำเภอนครชัยศรี	35	
	- อำเภอดอนตูม	10	
	- อำเภอบางเลน	15	
	- อำเภอสามพราน	48	
	- อำเภอพุทธมณฑล	21	
	- ไม่ระบุ	77	

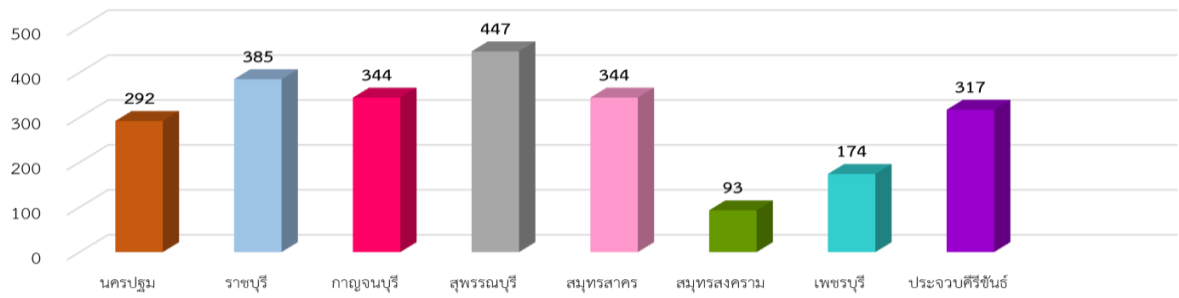
ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
2	จังหวัดราชบุรี	385	14.19
	- อำเภอเมืองราชบุรี	54	
	- อำเภอจอมบึง	17	
	- อำเภอสวนผึ้ง	12	
	- อำเภอดำเนินสะดวก	14	
	- อำเภอบ้านโป่ง	57	
	- อำเภอบางแพ	18	
	- อำเภอโพธาราม	26	
	- อำเภอปากท่อ	24	
	- อำเภอวัดเพลง	1	
	- อำเภอบ้านคา	5	
	- ไม่ระบุ	157	

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ (ต่อ)

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
3	จังหวัดกาญจนบุรี	344	12.68
	- อำเภอเมืองกาญจนบุรี	61	
	- อำเภอไทรโยค	5	
	- อำเภอบ่อพลอย	12	
	- อำเภอศรีสวัสดิ์	2	
	- อำเภอท่ามะกา	18	
	- อำเภอท่าม่วง	32	
	- อำเภอทองผาภูมิ	8	
	- อำเภอสังขละบุรี	6	
	- อำเภอพนมทวน	9	
	- อำเภอเลาขวัญ	10	
	- อำเภอด่านมะขามเตี้ย	6	
	- อำเภอหนองปรือ	9	
	- อำเภอห้วยกระเจา	5	
	- ไม่ระบุ	161	
4	จังหวัดสุพรรณบุรี	447	16.48
	- อำเภอเมืองสุพรรณบุรี	88	
	- อำเภอเดิมบางนางบวช	24	
	- อำเภอด่านช้าง	27	
	- อำเภอบางปลาม้า	10	
	- อำเภอศรีประจันต์	7	
	- อำเภอดอนเจดีย์	3	
	- อำเภอสองพี่น้อง	26	
	- อำเภอสามชุก	2	
	- อำเภออู่ทอง	24	
	- อำเภอหนองหญ้าไซ	14	
	- ไม่ระบุ	222	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
5	จังหวัดสมุทรสาคร	344	12.68
	- อำเภอเมืองสมุทรสาคร	97	
	- อำเภอกระทุ่มแบน	72	
	- อำเภอบ้านแพ้ว	20	
	- ไม่ระบุ	155	
6	จังหวัดสมุทรสงคราม	93	3.43
	- อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	33	
	- อำเภอบางคนที	10	
	- อำเภออัมพวา	14	
	- ไม่ระบุ	36	
7	จังหวัดเพชรบุรี	174	6.41
	- อำเภอเมืองเพชรบุรี	25	
	- อำเภอเขาย้อย	12	
	- อำเภอหนองหญ้าปล้อง	5	
	- อำเภอชะอำ	24	
	- อำเภอท่ายาง	29	
	- อำเภอบ้านลาด	14	
	- อำเภอบ้านแหลม	6	
	- อำเภอแก่งกระจาน	9	
	- ไม่ระบุ	50	
8	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	317	11.68
	- อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	35	
	- อำเภอกุยบุรี	12	
	- อำเภอทับสะแก	16	
	- อำเภอบางสะพาน	18	
	- อำเภอบางสะพานน้อย	13	
	- อำเภอปราณบุรี	33	
	- อำเภอหัวหิน	46	
	- อำเภอสามร้อยยอด	5	
	- ไม่ระบุ	139	
	รวม	2,396	100

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



2.3 กลุ่มเป้าหมาย

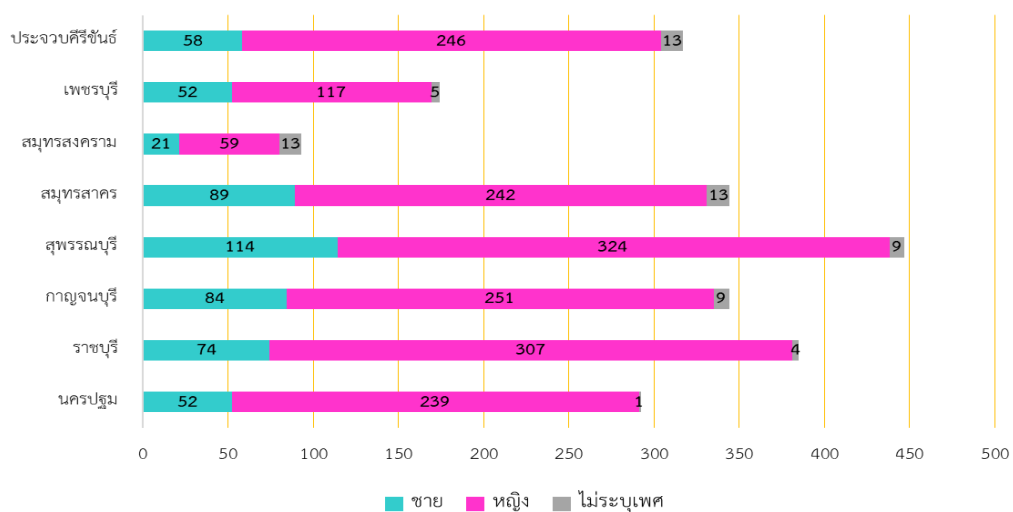
1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,396 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,785 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 544 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 และไม่ระบุเพศ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.80 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

จังหวัด	ชาย	หญิง	ไม่ระบุเพศ	รวม
นครปฐม	52	239	1	292
ราชบุรี	74	307	4	385
กาญจนบุรี	84	251	9	344
สุพรรณบุรี	114	324	9	447
สมุทรสาคร	89	242	13	344
สมุทรสงคราม	21	59	13	93
เพชรบุรี	52	117	5	174
ประจวบคีรีขันธ์	58	246	13	317
รวม	544	1,785	67	2,396
ร้อยละ	22.70	74.50	2.80	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



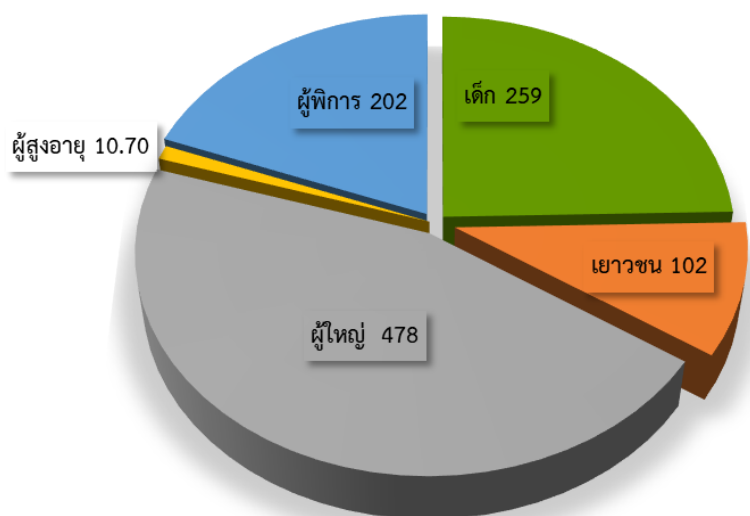
2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 1,159 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 478 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.24 รองลงมาคือกลุ่มเด็ก จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.35 ถัดมากคือกลุ่มผู้พิการ จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.91 กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.70 และกลุ่มเยาวชน จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

จังหวัด	เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ				รวม
					เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	
นครปฐม	44	8	78	12	4	-	14	10	170
ราชบุรี	43	22	68	21	1	1	12	11	179
กาญจนบุรี	81	8	30	13	3	-	16	2	153
สุพรรณบุรี	20	16	57	22	2	3	38	6	164
สมุทรสาคร	37	9	79	24	1	1	14	11	176
สมุทรสงคราม	5	11	19	8	-	-	3	4	50
เพชรบุรี	10	12	57	9	-	2	11	10	111
ประจวบคีรีขันธ์	19	16	90	15	2		9	5	156
รวม	259	102	478	124	13	7	117	59	1,159
ร้อยละ	22.35	8.80	41.24	10.70	196				100

แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 1,159 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

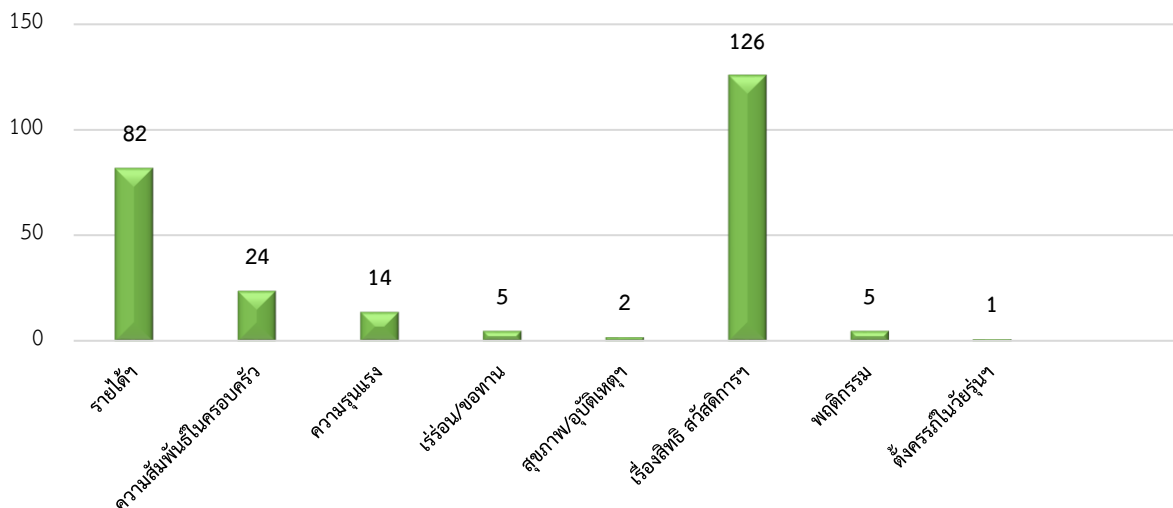
1) เด็ก

กลุ่มเด็ก จำนวน 259 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีเรื่องปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา คือ ปัญหารายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.66 ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.27 ปัญหาความรุนแรง จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41 ปัญหาเร่ร่อน/ขอทานเท่ากับปัญหาพฤติกรรม จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก

จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
	นฐ.	รบ.	กจ.	สพ.	สส.	สค.	พบ.	ปจ.	รวม	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	4	5	56	3	6	1	3	4	82	31.66
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	5	7	4	1	1	3	2	24	9.27
ปัญหาความรุนแรง	1	2	1	3	4	-	1	2	14	5.41
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	-	1	1	1	-	1	-	5	1.93
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุภัย	-	-	-	1	1	-	-	-	2	0.77
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย	37	30	14	8	23	3	1	10	126	48.65
ปัญหาพฤติกรรม	-	1	1	-	1	-	1	1	5	1.93
ปัญหาดังครรภในวัยรุ่น/ ตั้งครรภไม่พึงประสงค์	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0.39
รวม	44	43	81	20	37	5	10	19	259	100.00

แผนภูมิที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก



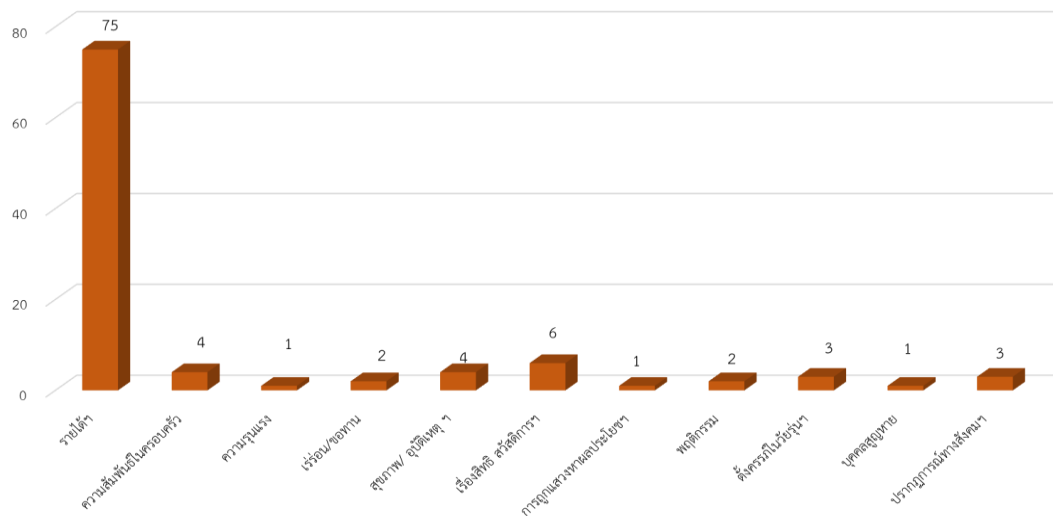
2. เยาวชน

กลุ่มเยาวชน จำนวน 94 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ ปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.53 รองลงมา ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.88 45 ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวเท่ากับปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย/แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.92 ปัญหาตั้งครุภัณฑ์ในวัยรุ่น/ตั้งครุภัณฑ์ไม่พึงประสงค์เท่ากับปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.94 และปัญหาเร่ร่อน/ขอทานเท่ากับปัญหาพฤติกรรม จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน

จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
	นฐ.	รบ.	กจ.	สพ.	สส.	สค.	พบ.	ปช.	รวม	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	7	20	5	13	4	9	10	7	75	73.53
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	1	-	-	1	-	-	2	4	3.92
ปัญหาความรุนแรง	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0.98
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	-	-	1	-	-	-	-	2	1.96
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ/แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	-	1	-	1	-	-	-	2	4	3.92
ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	-	-	1	-	3	1	-	1	6	5.88
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.98
ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	-	-	-	2	-	2	1.96
ปัญหาตั้งครุภัณฑ์ในวัยรุ่น/ตั้งครุภัณฑ์ไม่พึงประสงค์	-	-	1	-	1	-	-	1	3	2.94
ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม						1			1	
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	-	-	-	1	-	-	-	2	3	2.94
รวม	8	22	8	16	9	11	12	16	102	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเยาวชน



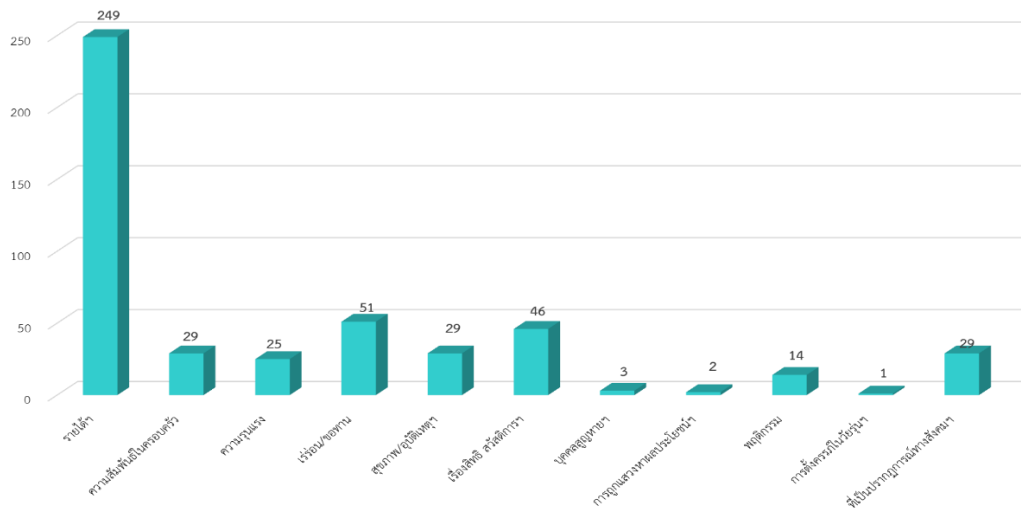
3) ผู้ใหญ่

กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 478 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.09 รองลงมา ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.67 ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.62 ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวเท่ากันกับปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชนจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.07 และปัญหาความรุนแรง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.23 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้ใหญ่

จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
	นฐ.	รบ.	กจ.	สพ.	สส.	สค.	ทบ.	ปช.	รวม	
ปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่	48	40	14	33	34	12	30	38	249	52.09
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	3	5	1	3	5	-	1	11	29	6.07
ปัญหาความรุนแรง	5	4	2	3	4	1	2	4	25	5.23
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	8	4	6	5	8	-	7	13	51	10.67
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	3	5	1	2	5	2	3	8	29	6.07
ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	4	6	3	4	8	3	9	9	46	9.62
ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	-	1	-	1	1	-	-	-	3	0.63
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส	-	1	-	-	-	-	-	1	2	0.42
ปัญหาพฤติกรรม	1	2	1	3	4	1	2	-	14	2.93
ปัญหาดังครมใหม่/รัฐบาล/ตั้งครมใหม่/ตั้งประสงค์	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.21
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	6	-	2	3	10	-	3	5	29	6.07
รวม	78	68	30	57	79	19	57	90	478	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่



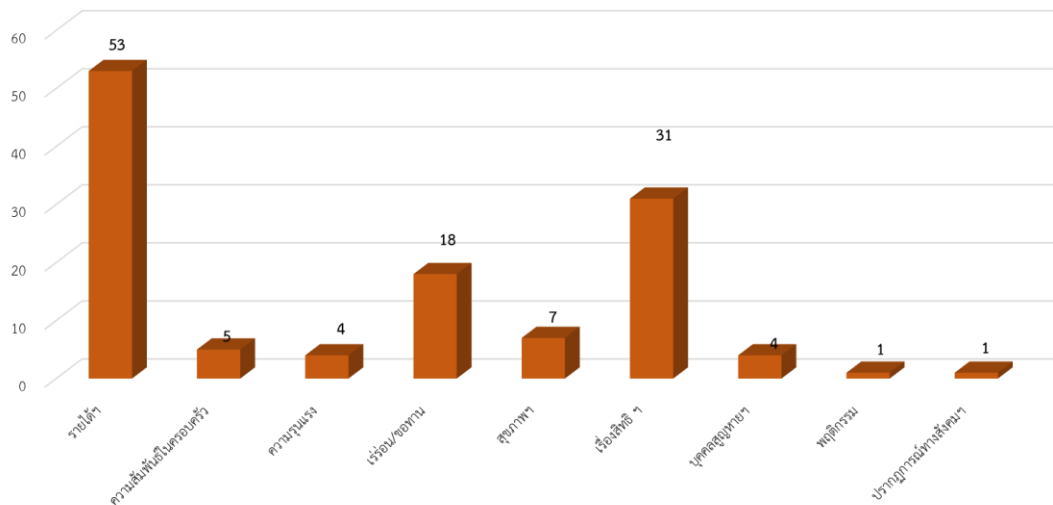
4) ผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 124 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ มีปัญหารายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.74 รองลงมา มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.52 ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.65 และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ

จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
	นฐ.	รบ.	กจ.	สพ.	สส.	สค.	พบ.	ปช.	รวม	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	4	13	4	8	7	5	4	8	53	42.74
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	-	1	2	1	-	-	1	5	4.03
ปัญหาความรุนแรง	-	2	-	2	-	-	-	-	4	3.23
ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	3	-	5	3	4	1	1	1	18	14.52
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุ	-	-	1	-	4	1	1	-	7	5.65
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย	4	6	2	5	7	1	2	4	31	25.00
ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	1	-	-	2	1	-	-	-	4	3.23
ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0.81
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.81
รวม	12	21	13	22	24	8	9	15	124	100.00

แผนภูมิที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้สูงอายุ



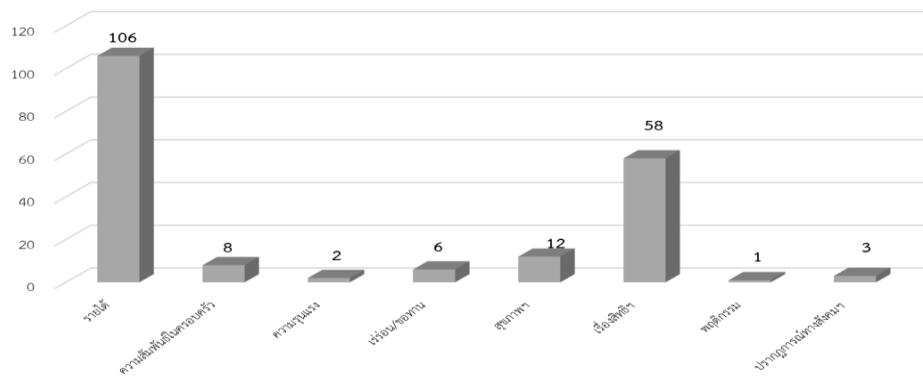
5) ผู้พิการ

กลุ่มผู้พิการ จำนวน 196 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.08 รองลงมา คือ ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.59 ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.12 ปัญหา ความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.08 และปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้พิการ

จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
	นฐ.	รบ.	กจ.	สพ.	สค.	สส.	พบ.	ปช.	รวม	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	17	11	12	31	10	1	14	10	106	54.08
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	2	-	2	2	1	-	1	8	4.08
ปัญหาความรุนแรง	-	-	-	2	-	-	-	-	2	1.02
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	-	-	3	-	-	1	1	6	3.06
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	-	2	-	3	2	2	2	1	12	6.12
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการและ กฎหมาย	10	10	8	7	12	3	6	2	58	29.59
ปัญหาพหุกรรม	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0.51
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจ ของประชาชน	-	-	1	-	1	-	-	1	3	1.53
รวม	28	25	21	49	27	7	23	16	196	100

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้พิการ



2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

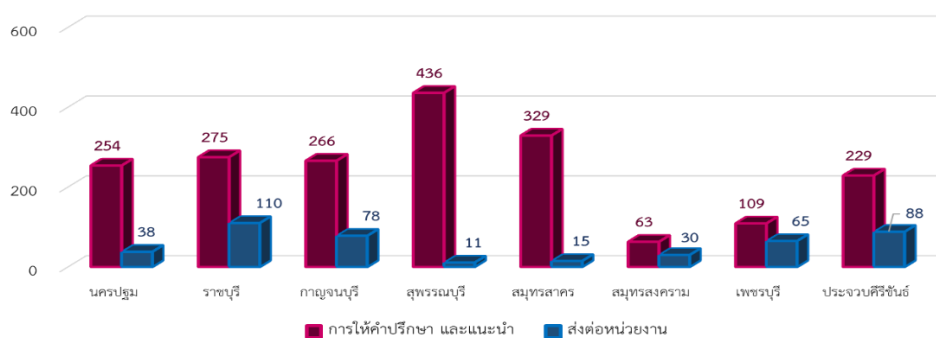
1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการทั้งสิ้น 2,396 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 1,961 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.84 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 435 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.16 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

จังหวัด	จำนวน		
	การให้คำปรึกษา และแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
นครปฐม	254	38	292
ราชบุรี	275	110	385
กาญจนบุรี	266	78	344
สุพรรณบุรี	436	11	447
สมุทรสาคร	329	15	344
สมุทรสงคราม	63	30	93
เพชรบุรี	109	65	174
ประจวบคีรีขันธ์	229	88	317
รวม	1,961	435	2,396
ร้อยละ	81.84	18.16	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



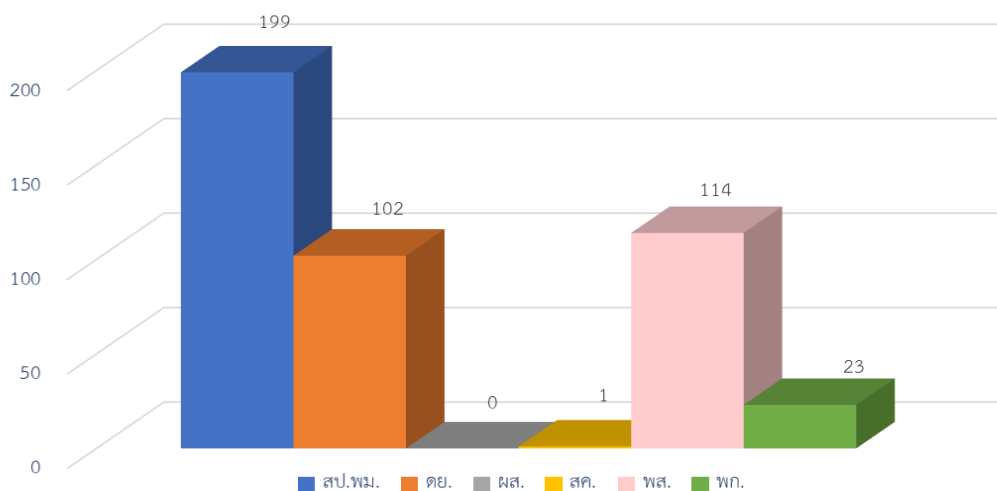
2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 439 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.33 รองลงมา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.97 หน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.23 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.24 และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

จังหวัด	จำนวน (ราย)						
	สป.พม.	ดย.	ผส.	สค.	พส.	พก.	รวม
นครปฐม	23	5	-	-	9	-	37
ราชบุรี	36	17	-	-	43	17	113
กาญจนบุรี	19	38	-	-	21	-	78
สุพรรณบุรี	4	2	-	1	2	2	11
สมุทรสาคร	7	3	-	-	5	-	15
สมุทรสงคราม	25	4	-	-	1	-	30
เพชรบุรี	26	24	-	-	13	2	65
ประจวบคีรีขันธ์	59	9	-	-	20	2	90
รวม	199	102	0	1	114	23	439
เฉลี่ย	45.33	23.23	0.00	0.23	25.97	5.24	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)



การวิเคราะห์สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด

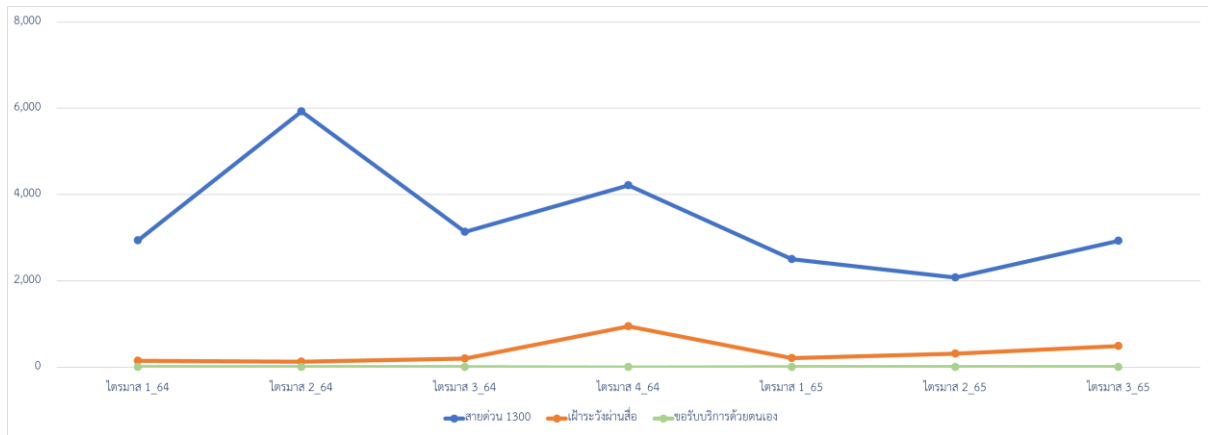
การคาดการณ์แนวโน้มเป็นการนำสถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ข้อมูลไตรมาส ที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 (1 กรกฎาคม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

3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	
สายด่วน 1300	2,938	5,925	3,130	4,213	2,498	2,076	2,929
เฝ้าระวังผ่านสื่อ	143	126	193	950	213	317	493
- Website	28	21	16	33	40	9	27
- Line	14	3	24	97	90	47	78
- Facebook	101	101	106	109	60	131	100
- Email/จดหมาย	0	1	0	5	6	0	4
- e-Form (ขอรับบริการ)	0	0	47	689	14	110	271
- e-Form (แจ้งเหตุ)	0	0	0	17	3	20	13
ขอรับบริการด้วยตนเอง	3	4	3	1	2	3	2
- Walk-in(นอกเวลาราชการ)	1	3	3	0	1	3	1
- Walk-in (ในเวลาราชการ)	2	1	0	1	1	0	1
รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	2,713	2,396	3,424

แผนภูมิที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



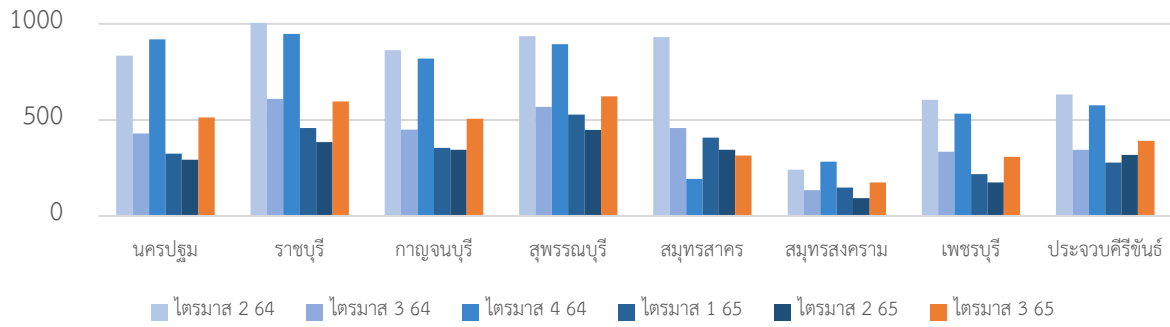
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส จากสถิติจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วน 1300 ลดลงจากไตรมาสก่อนหน้า ส่วนการเฝ้าระวังผ่านสื่อและการขอรับบริการด้วยตนเองเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าเพียงเล็กน้อย แต่จากสถิติที่ผ่านมาการคาดการณ์แนวโน้มของไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 ยังคงมีแนวโน้มสูงขึ้นทั้งช่องทางสายด่วน 1300 และช่องทางการเฝ้าระวังผ่านสื่อ ส่วนช่องทางการขอรับบริการด้วยตนเองยังคงที่

3.2 พื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

จังหวัด	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
นครปฐม	585	834	429	919	325	292	512
ราชบุรี	555	1,015	609	947	458	385	597
กาญจนบุรี	518	862	450	820	354	344	506
สุพรรณบุรี	446	936	567	894	527	447	623
สมุทรสาคร	333	931	458	193	407	344	315
สมุทรสงคราม	119	241	134	282	147	93	174
เพชรบุรี	206	604	335	533	217	174	308
ประจวบคีรีขันธ์	322	632	344	576	278	317	390
รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	2,713	2,396	3,424

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า การคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ให้บริการในพื้นที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกจังหวัดโดยเฉพาะจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสุพรรณบุรีมีแนวโน้มสูงมากที่สุด

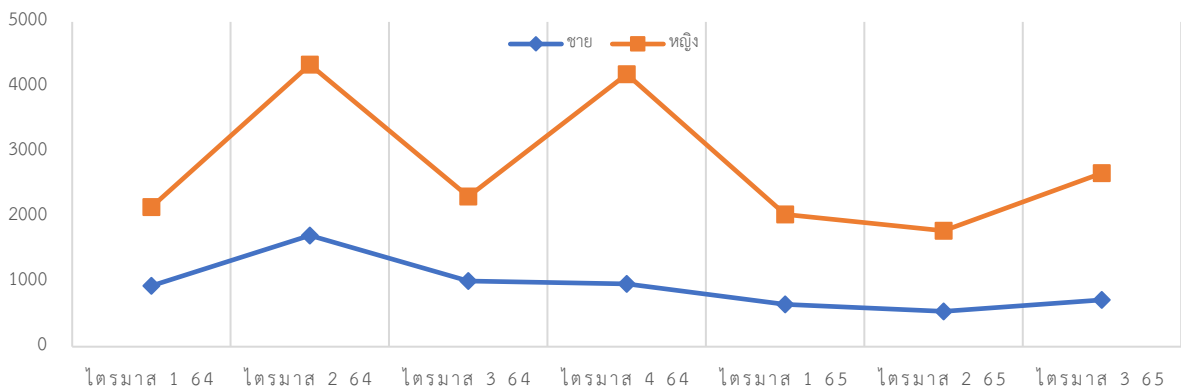
3.3 กลุ่มเป้าหมาย

1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

เพศ	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	
ชาย	936	1,713	1,013	968	653	544	722
หญิง	2,148	4,342	2,313	4,196	2,035	1,785	2,672
ไม่ระบุเพศ	0	0	0	0	25	67	31
รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	2,713	2,396	3,424

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



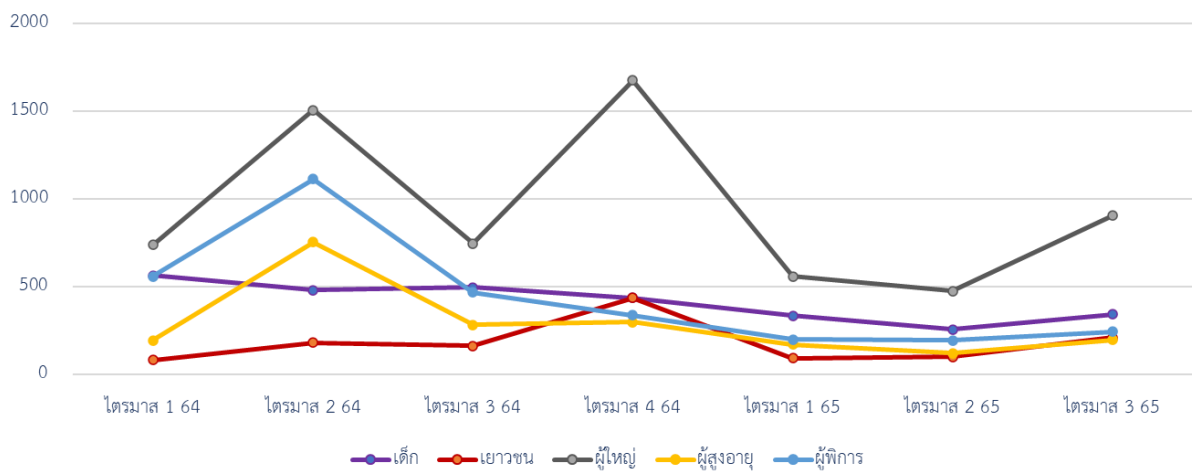
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จากสถิติจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการทุกเพศลดลงจากไตรมาสก่อนหน้า ส่วนการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการทุกเพศมีแนวโน้มสูงขึ้น และยังคงเป็นเพศหญิงที่มีสถิติสูงเช่นเดิม

2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

กลุ่มเป้าหมาย	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
เด็ก	565	483	499	439	336	259	345
เยาวชน	85	183	165	438	94	102	211
ผู้ใหญ่	740	1,508	748	1,677	562	478	906
ผู้สูงอายุ	197	755	285	300	174	124	199
ผู้พิการ	560	1,115	469	339	202	196	246
รวม	2,147	4,044	2,166	3,193	1,368	1,159	1,907

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มมีสถิติการให้บริการลดลง ยกเว้นกลุ่มเยาวชน มีสถิติการให้บริการที่สูงขึ้นเพียงเล็กน้อย และจากการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มทุกกลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มสูงขึ้น

3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

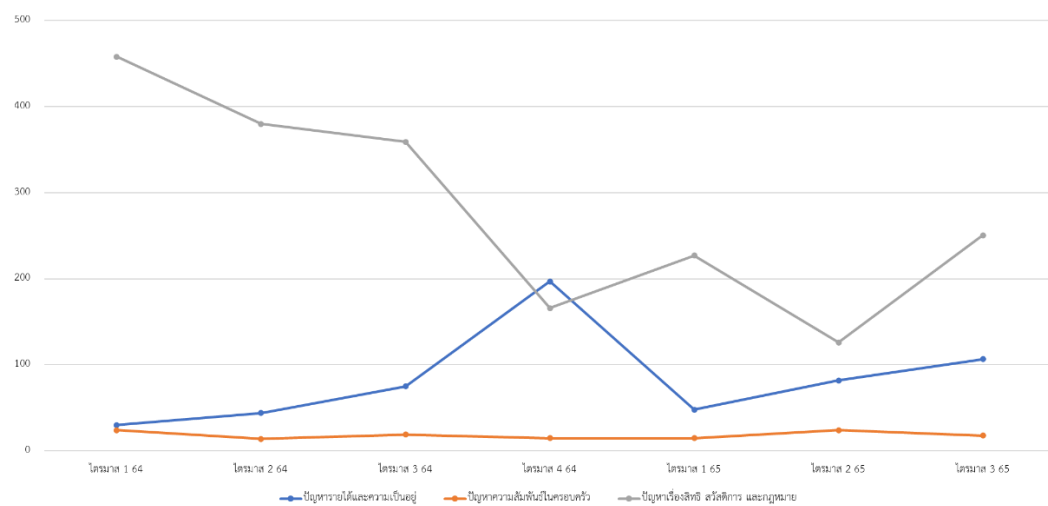
ผู้ให้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม สามารถจำแนกปัญหาตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ดังนี้

1) เด็ก

ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	30	44	75	197	48	82	109
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	24	14	19	15	15	24	18
ปัญหาความรุนแรง	18	16	20	11	26	14	17
ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	1	6	2	1	2	5	3
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	6	1	2	5	6	2	4
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย	458	380	359	166	227	126	173
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/ แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	5	3	4	2	0	0	1
ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	5	0	2	1	1	0	1
ปัญหาพฤติกรรม	9	9	5	9	6	5	7
ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑ ไม่พึงประสงค์	1	0	0	0	0	1	0
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์ อุบัติใหม่อยู่ในความสนใจของประชาชน	8	10	11	32	5	0	12
รวม	565	483	499	439	336	259	345

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



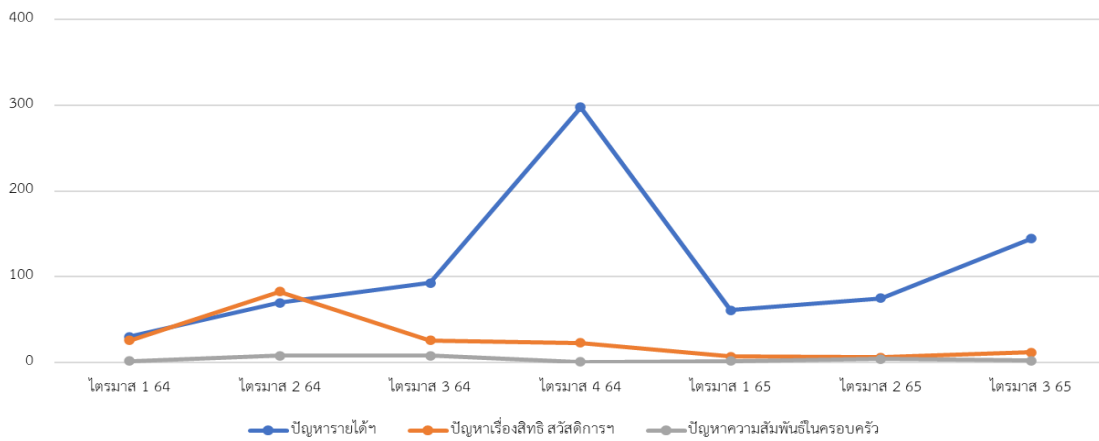
จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็กจำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็กแนวโน้มสูงสุด 3 ลำดับแรก ยังคงมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา

2) เยาวชน

ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	30	70	93	298	61	75	145
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	8	8	1	2	4	2
ปัญหาความรุนแรง	6	6	5	2	11	1	5
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	2	1	6	1	1	2	1
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	5	1	2	0	1	4	2
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ และกฎหมาย	26	83	26	23	7	6	12
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/ แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	2	0	0	1	1	1	1
ปัญหาบุคคลสูญหายพลัดหลง ศพนิรนาม	3	1	1	1	0	1	1
ปัญหาพฤติกรรม	2	1	4	0	2	2	1
ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑ ไม่พึงประสงค์	5	4	5	2	1	3	2
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	2	8	15	109	7	3	40
รวม	85	183	165	438	94	102	211

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



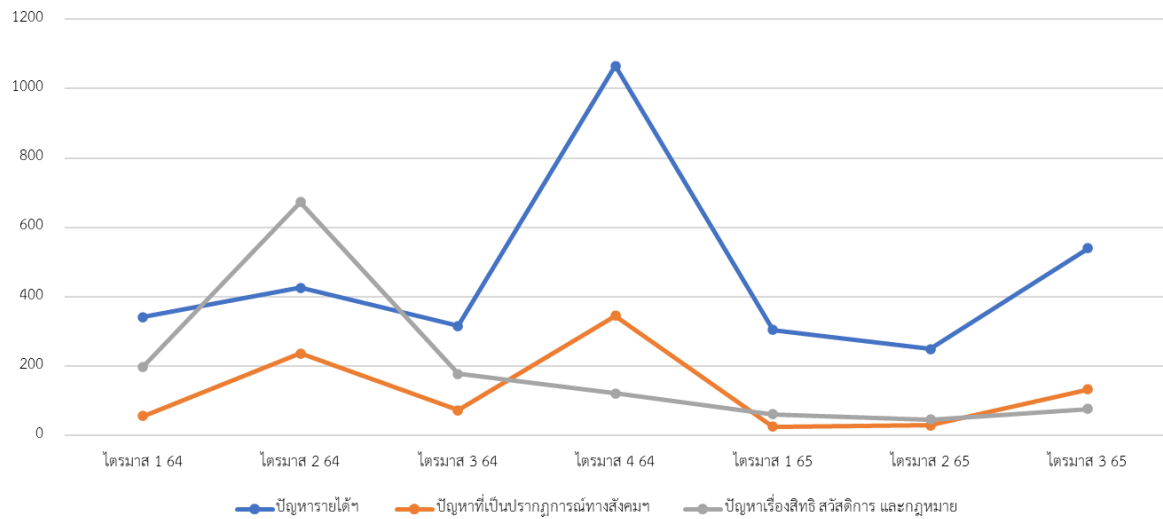
จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน แนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน

3) ผู้ใหญ่

ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565
	2564				2565		
	1	2	3	4	1	2	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	341	426	316	1,065	304	249	539
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	30	31	54	21	45	29	32
ปัญหาความรุนแรง	20	30	21	29	25	25	26
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	34	47	44	48	58	51	52
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	35	22	26	25	21	29	25
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการ	198	673	178	121	61	46	76
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/ แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	1	3	3	1	1	2	1
ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง	3	6	2	0	3	3	2
ปัญหาพฤติกรรม	19	31	26	22	15	14	17
ปัญหาตั้งครรภีในวัยรุ่น/ตั้งครรภี ไม่พึงประสงค์	3	3	5	0	4	1	2
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจ ของประชาชน	56	236	73	345	25	29	133
รวม	740	1,508	748	1,677	562	478	996

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



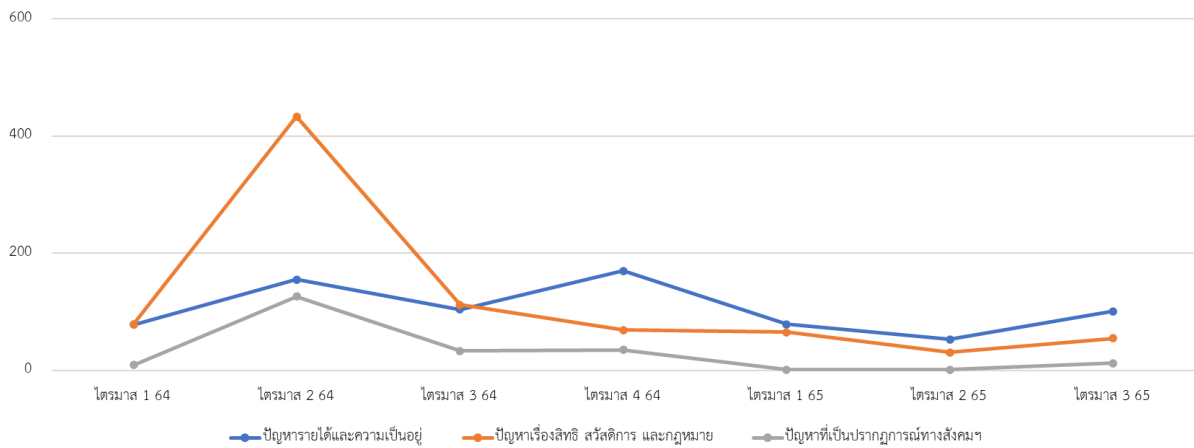
จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ แนวโน้มมีปัญหาที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน และปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน

4) ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์แนวโน้ม 2565
	2564				2565		
	1	2	3	4	1	2	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	78	155	104	170	79	53	101
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	6	6	5	2	5	4
ปัญหาความรุนแรง	4	3	4	6	7	4	6
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	12	11	11	5	8	18	10
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	5	11	9	7	9	7	8
ปัญหาเรื่องสิทธิสวัสดิการและกฎหมาย	79	433	112	69	65	31	55
ปัญหาบุคคลสูญหายพลัดหลงศพนิรนาม	2	4	3	2	1	4	2
ปัญหาพฤติกรรม	2	6	3	1	2	1	1
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่อยู่ในความสนใจของประชาชน	9	126	33	35	1	1	12
รวม	197	755	285	300	174	124	199

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย และปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน

5) ผู้พิการ

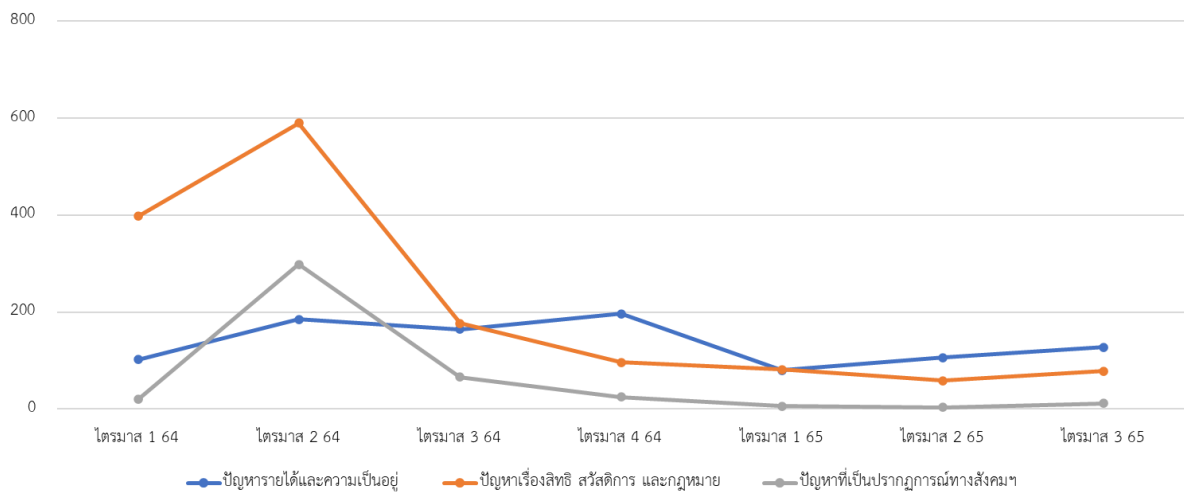
ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	
ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	102	185	164	196	80	106	127
ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	10	20	4	6	8	6
ปัญหาความรุนแรง	2	5	5	2	4	2	3
ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	7	8	10	4	12	6	7
ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	17	11	15	10	9	12	10
ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	398	590	177	96	81	58	78
การถูกแสวงหาผลประโยชน์/ แฉ่งเบาะแสะการค้ำมนุษย์	0	1	0	1	0	0	0

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส (ต่อ)

ปัญหา	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส) 3
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	
ปัญหาบุคคลสูญหาย พัดหลง ศพนิรนาม	2	1	2	0	0		0
ปัญหาพฤติกรรม	6	6	9	1	4	1	2
ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑ ไม่พึงประสงค์	0	0	1	0	0		0
ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	20	298	66	25	6	3	11
รวม	560	1,115	469	339	202	196	246

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่ม ผู้พิการ มีแนวโน้มมีปัญหามากสุด 3 ลำดับแรก คือ มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด และปัญหาเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชนเช่นกัน

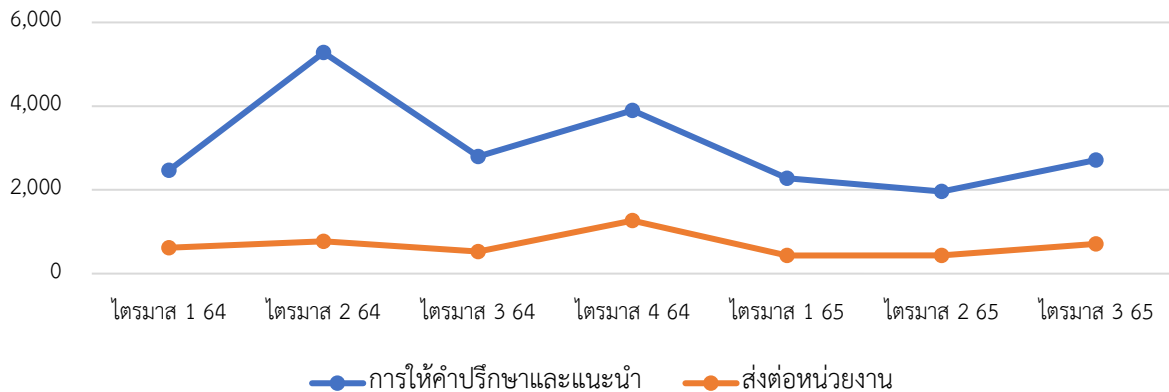
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
จำแนกรายไตรมาส

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
การให้คำปรึกษาและแนะนำ	2,466	5,280	2,798	3,898	2,280	1,961	2,713
ส่งต่อหน่วยงาน	618	775	528	1,266	433	435	711
รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	2,713	2,396	3,424

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
จำแนกรายไตรมาส

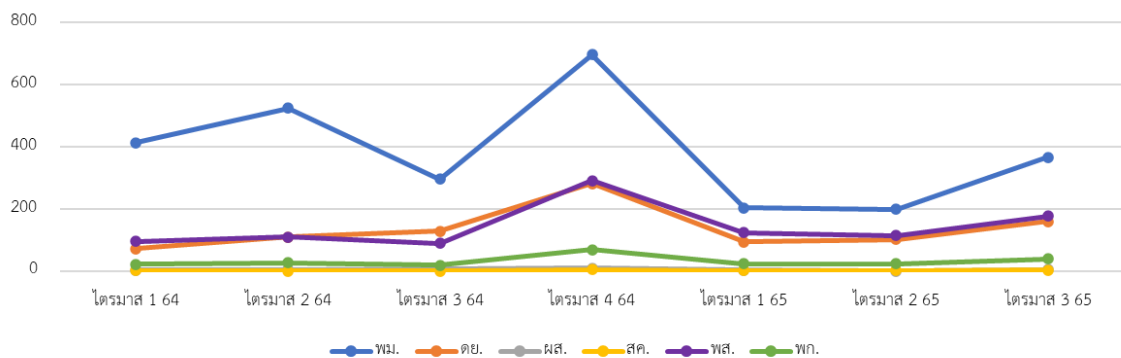


จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าการส่งต่อหน่วยงาน และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565

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

การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และการประสาน (หน่วยงานภายใน)	สถิติการให้บริการ						คาดการณ์ แนวโน้ม 2565 (ไตรมาส)
	2564 (ไตรมาส)				2565 (ไตรมาส)		
	1	2	3	4	1	2	3
สำนักงานปลัดกระทรวง พม.	412	524	295	695	204	199	366
กรมกิจการเด็กและเยาวชน	72	109	128	282	94	102	159
กรมกิจการผู้สูงอายุ	3	4	8	10	3	0	4
กรมกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัว	1	0	0	4	2	1	2
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	96	109	89	291	124	114	176
กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ	22	26	18	69	24	23	39
รวม	606	772	538	1,351	451	439	747

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือ
 และการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่
 ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่าการคาดการณ์
 แนวโน้มในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายใน
 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและลดลงเพียงเล็กน้อยเกือบจะคงที่

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 ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2565) ภายใต้องค์ประกอบ 7 ด้าน คือ ระบบการบริหารจัดการทีม ระบบการบริการ ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ระบบซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ระบบเฝ้าระวัง ระบบการรายงานและติดตาม ประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ร่วมจัดประชุมหน่วยงาน ทีม One Home พม. จังหวัด เพื่อสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติของปีงบประมาณ 2565 โดยมีข้อเสนอแนะ 7 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการเห็นควรให้มีการขยายจุดบริการเพื่อให้เกิดความครอบคลุมและมีความทั่วถึง ในด้านบริการควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและมีความสอดคล้องกัน รวมถึงการจัดหน่วยที่สามารถให้บริการหรือปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ในส่วนของหน่วยเคลื่อนที่เร็วนั้น ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืน ในส่วนของระบบปฏิบัติการนั้น ควรมีการเชื่อมสัญญาณโทรศัพท์ให้สามารถบริการได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการเพิ่มคู่สายทางโทรศัพท์ และจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วน เพียงพอเพื่อที่เจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในส่วนของระบบเฝ้าระวังนั้น ควรเพิ่มเครือข่ายการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพภายในจังหวัด

ทั้งนี้จากสถิติศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ไตรมาสที่ 1 - 2 ปีงบประมาณ 2565 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. จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม 1300 ได้ไม่เต็มที่ ทั้งนี้อาจมีการพิจารณาจัดสรรตำแหน่งเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับภารกิจ
3. องค์กรความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลกระทบต่อการบริการให้คำแนะนำปรึกษาข้อมูลบริการตามนโยบายหรือภารกิจใหม่ๆ ของกระทรวง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการวิเคราะห์ ประเมินปัญหา ทั้งนี้หน่วยงานควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการวิเคราะห์ ประเมินปัญหา การประสานงานส่งต่อ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน
4. เกิดกรณี Case ก่อทวน สร้างเรื่องเท็จ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวเพื่อยุติการให้บริการกับกรณีดังกล่าว
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

