



รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด
และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 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 3 ปีงบประมาณ 2564 (วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน 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

กรกฎาคม 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 3 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.....	27
3.1 ช่องทางการให้บริการ.....	27
3.2 พื้นที่ให้บริการ.....	29
3.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	30
3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	32
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	44
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	48
4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม.....	48
4.2 ระบบการบริการ.....	49
4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว.....	49
4.4 ระบบซอฟต์แวร์.....	49
4.5 ระบบเครือข่าย.....	50
4.6 ระบบเฝ้าระวัง.....	50
4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล.....	50
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 ปัญหาอุปสรรค.....	51
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.....	16
ตารางที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	18
ตารางที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	21
ตารางที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	23
ตารางที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	25
ตารางที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	26
ตารางที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	27
ตารางที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	29
ตารางที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	30
ตารางที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	31
ตารางที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	32
ตารางที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	34
ตารางที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	37
ตารางที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	39
ตารางที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	42
ตารางที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	44
ตารางที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	45
ตารางที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	46

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..... 23
แผนภูมิที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ..... 24
แผนภูมิที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)..... 25
แผนภูมิที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)..... 26
แผนภูมิที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส..... 28
แผนภูมิที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส..... 29
แผนภูมิที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส..... 30
แผนภูมิที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส..... 31
แผนภูมิที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส... 34
แผนภูมิที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส..... 36
แผนภูมิที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.... 39
แผนภูมิที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส..... 41
แผนภูมิที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส..... 44
แผนภูมิที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส..... 45
แผนภูมิที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส..... 46
แผนภูมิที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส..... 47

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) โดยมีการฟังเสียงประชาชนในพื้นที่ มีกระบวนการทำแผนพัฒนาจากล่างขึ้นบนตั้งแต่แผนชุมชนจนถึงแผนจังหวัด และให้หน่วยงานทั้งภูมิภาคและท้องถิ่นร่วมกันกลั่นกรอง ทำให้งบประมาณสามารถใช้ตรงกับปัญหาความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 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 องค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงาน บริการกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการในความรับผิดชอบของกระทรวง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรภาคเอกชน และประชาชน ข้อ 3 ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อคาดการณ์แนวโน้มของสถานการณ์ทางสังคมและผลกระทบ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาสังคมและการจัดยุทธศาสตร์ในพื้นที่กลุ่มจังหวัด ข้อ 4 สนับสนุนการนิเทศงาน ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเชิงวิชาการตามนโยบายและภารกิจของกระทรวงในพื้นที่กลุ่มจังหวัด มีหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นอกจากนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานนโยบายระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคในการแปลงนโยบาย ข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ 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 ในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3
- 4) เพื่อนำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันและแก้ไข ปัญหา และต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ปัญหา กำหนดรูปแบบที่เหมาะสม ในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ต่อไป

1.3 วิธีการดำเนินงาน

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

- 1) ประชุมชี้แจงแนวทางและกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 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 3 ปีงบประมาณ 2564

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2564) จำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,326 ราย (ชาย 1,013 ราย หญิง 2,313 ราย) ตามข้อมูลสถิติการให้บริการ (จาก <http://hotline1300.m-society.go.th>) ที่จะเสนอ ดังนี้

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

2.1 ช่องทางการให้บริการ

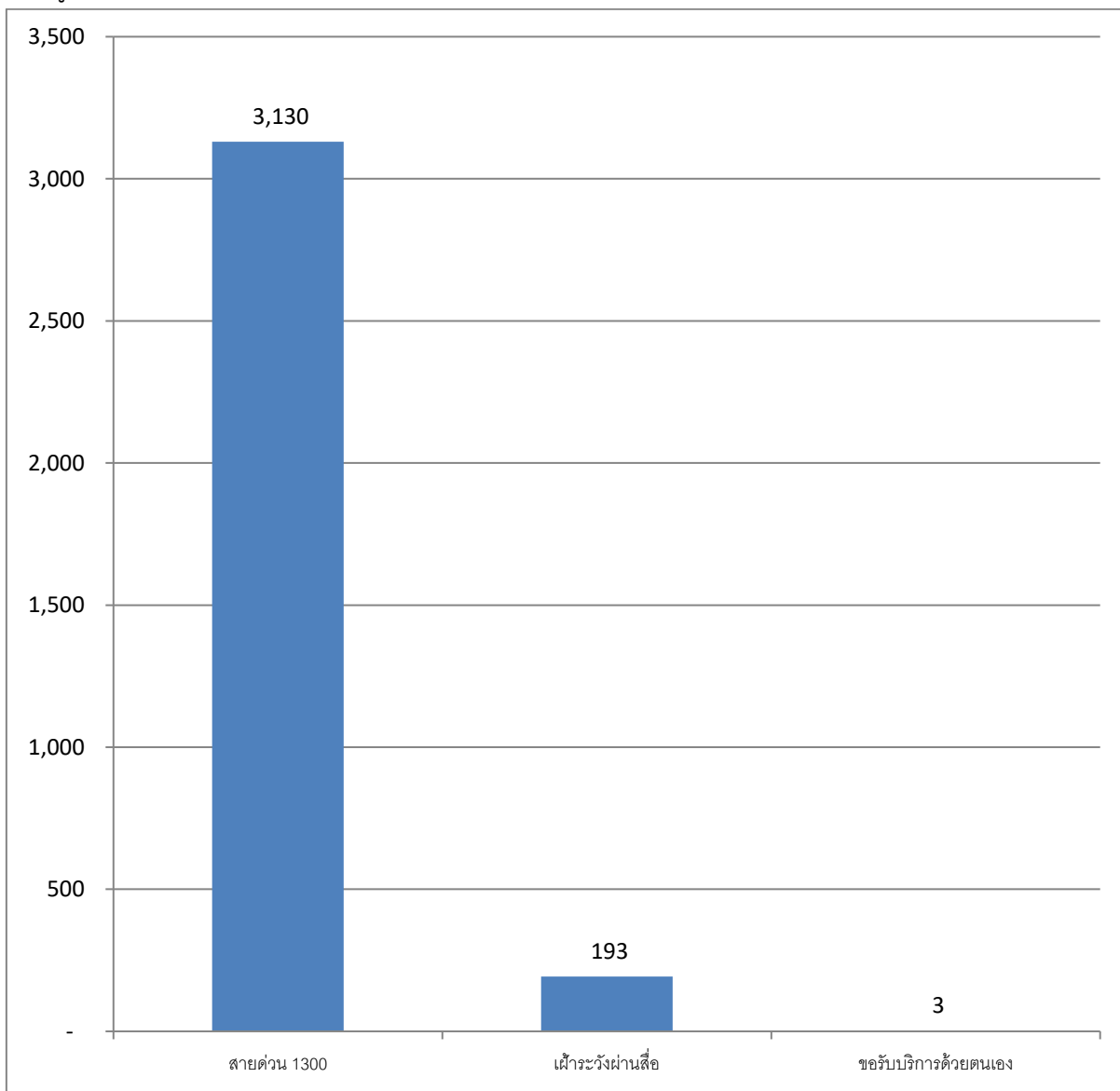
ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,326 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 3,130 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.11 รองลงมาเฝ้าระวังผ่านสื่อ จำนวน 193 ราย (Facebook จำนวน 106 ราย e-Form จำนวน 47 ราย Line จำนวน 24 ราย และ Website จำนวน 16 ราย) คิดเป็นร้อยละ 5.80 และขอรับบริการด้วยตนเอง โดย Walk-in นอกเวลาราชการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.09 ตามลำดับดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)							รวม
		สายด่วนโทร 1300	เฝ้าระวังผ่านสื่อ				ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	e-Form	Walk-in (นอกเวลาราชการ)	Walk-in (ในเวลาราชการ)	
1	นครปฐม	379	5	11	26	7	1	-	429
2	กาญจนบุรี	421	-	4	18	7	-	-	450
3	ราชบุรี	575	3	3	18	10	-	-	609
4	สุพรรณบุรี	541	3	3	15	5	-	-	567

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)							รวม
		สายด่วน โทร 1300	เผื่อระวังผ่านสื่อ				ขอรับบริการด้วยตนเอง		
			Website	Line	Facebook	e-Form	Walk-in (นอกเวลา ราชการ)	Walk-in (ในเวลา ราชการ)	
5	ประจวบคีรีขันธ์	327	4	-	7	5	1	-	344
6	เพชรบุรี	320	-	3	7	4	1	-	335
7	สมุทรสงคราม	127	1	-	4	2	-	-	134
8	สมุทรสาคร	440	-	-	11	7	-	-	458
รวม		3,130	16	24	106	47	3	-	3,326
ร้อยละ		94.11	5.80				0.09		100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,326 ราย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่จังหวัดราชบุรีมากที่สุด จำนวน 609 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.31 รองลงมาจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 567 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.05 ถัดมาจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 458 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.77 จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 450 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.53 จังหวัดนครปฐม จำนวน 429 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 344 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.34 จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 335 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.07 และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

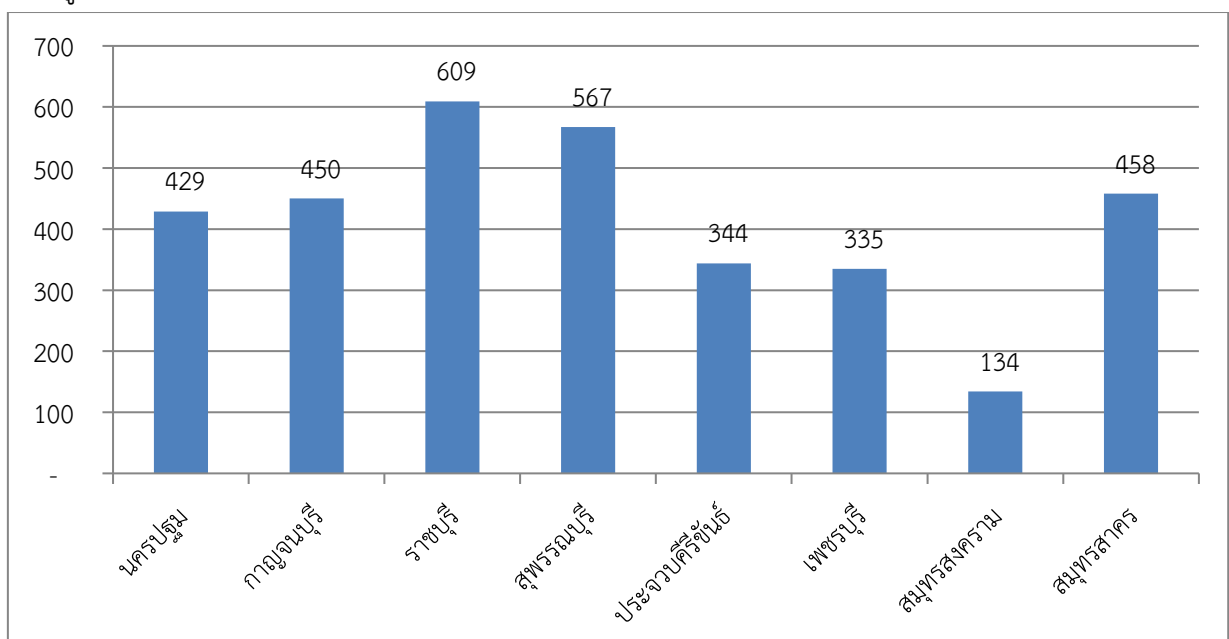
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
1	จังหวัดนครปฐม	429	12.90
	- อำเภอเมืองนครปฐม	140	
	- อำเภอกำแพงแสน	27	
	- อำเภอนครชัยศรี	28	
	- อำเภอดอนตูม	24	
	- อำเภอบางเลน	40	
	- อำเภอสามพราน	74	
	- อำเภอพุทธมณฑล	25	
	- ไม่ระบุ	71	
2	จังหวัดกาญจนบุรี	450	13.53
	- อำเภอเมืองกาญจนบุรี	81	
	- อำเภอไทรโยค	16	
	- อำเภอบ่อพลอย	23	
	- อำเภอศรีสวัสดิ์	8	
	- อำเภอท่ามะกา	43	
	- อำเภอท่าม่วง	55	
	- อำเภอทองพูนภูมิ	12	
	- อำเภอสังขละบุรี	7	
	- อำเภอพนมทวน	9	
	- อำเภอเลาขวัญ	20	
	- อำเภอด่านมะขามเตี้ย	11	
	- อำเภอหนองปรือ	6	
	- อำเภอห้วยกระเจา	8	
	- ไม่ระบุ	151	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
3	จังหวัดราชบุรี	609	18.31
	- อำเภอเมืองราชบุรี	111	
	- อำเภอจอมบึง	50	
	- อำเภอสวนผึ้ง	13	
	- อำเภอดำเนินสะดวก	50	
	- อำเภอบ้านโป่ง	73	
	- อำเภอบางแพ	29	
	- อำเภอโพธาราม	55	
	- อำเภอปากท่อ	52	
	- อำเภอวัดเพลง	10	
	- อำเภอบ้านคา	7	
	- ไม่ระบุ	159	
4	จังหวัดสุพรรณบุรี	567	17.05
	- อำเภอเมืองสุพรรณบุรี	106	
	- อำเภอเดิมบางนางบวช	19	
	- อำเภอด่านช้าง	31	
	- อำเภอบางปลาม้า	20	
	- อำเภอศรีประจันต์	20	
	- อำเภอดอนเจดีย์	15	
	- อำเภอสองพี่น้อง	41	
	- อำเภอสามชุก	9	
	- อำเภออู่ทอง	33	
	- อำเภอหนองหญ้าไซ	23	
	- ไม่ระบุ	250	
5	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	344	10.34
	- อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	52	
	- อำเภอกุยบุรี	14	
	- อำเภอทับสะแก	9	
	- อำเภอบางสะพาน	23	
	- อำเภอบางสะพานน้อย	23	
	- อำเภอปราณบุรี	18	
	- อำเภอหัวหิน	68	
	- อำเภอสามร้อยยอด	20	
	- ไม่ระบุ	117	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
6	จังหวัดเพชรบุรี	335	10.07
	- อำเภอเมืองเพชรบุรี	65	
	- อำเภอเขาย้อย	13	
	- อำเภอหนองหญ้าปล้อง	37	
	- อำเภอชะอำ	47	
	- อำเภอท่ายาง	39	
	- อำเภอบ้านลาด	25	
	- อำเภอบ้านแหลม	25	
	- อำเภอแก่งกระจาน	15	
	- ไม่ระบุ	69	
7	จังหวัดสมุทรสงคราม	134	4.03
	- อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	51	
	- อำเภอบางคนที	12	
	- อำเภออัมพวา	24	
	- ไม่ระบุ	47	
8	จังหวัดสมุทรสาคร	458	13.77
	- อำเภอเมืองสมุทรสาคร	190	
	- อำเภอกระทุ่มแบน	76	
	- อำเภอบ้านแพ้ว	39	
	- ไม่ระบุ	153	
	รวม	3,326	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



2.3 กลุ่มเป้าหมาย

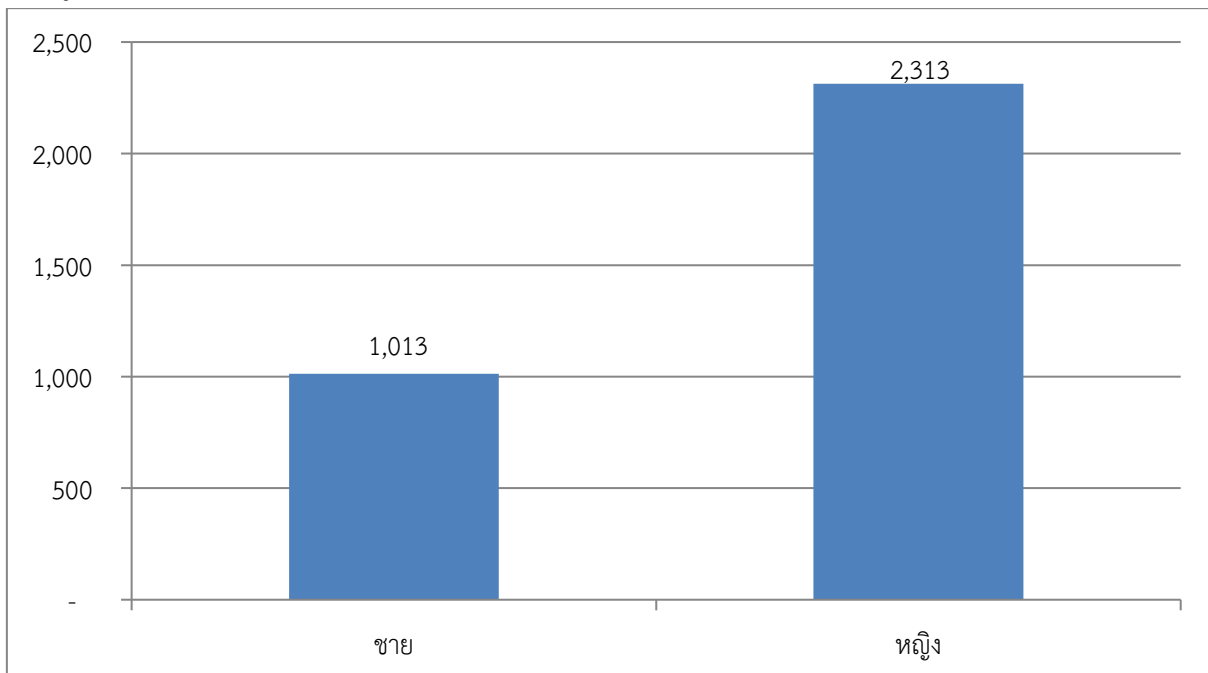
1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,326 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,313 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.54 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 1,013 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.46 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

ที่	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	นครปฐม	135	294	429
2	กาญจนบุรี	148	302	450
3	ราชบุรี	108	501	609
4	สุพรรณบุรี	201	366	567
5	ประจวบคีรีขันธ์	105	239	344
6	เพชรบุรี	101	234	335
7	สมุทรสงคราม	66	68	134
8	สมุทรสาคร	149	309	458
รวม		1,013	2,313	3,326
ร้อยละ		30.46	69.54	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



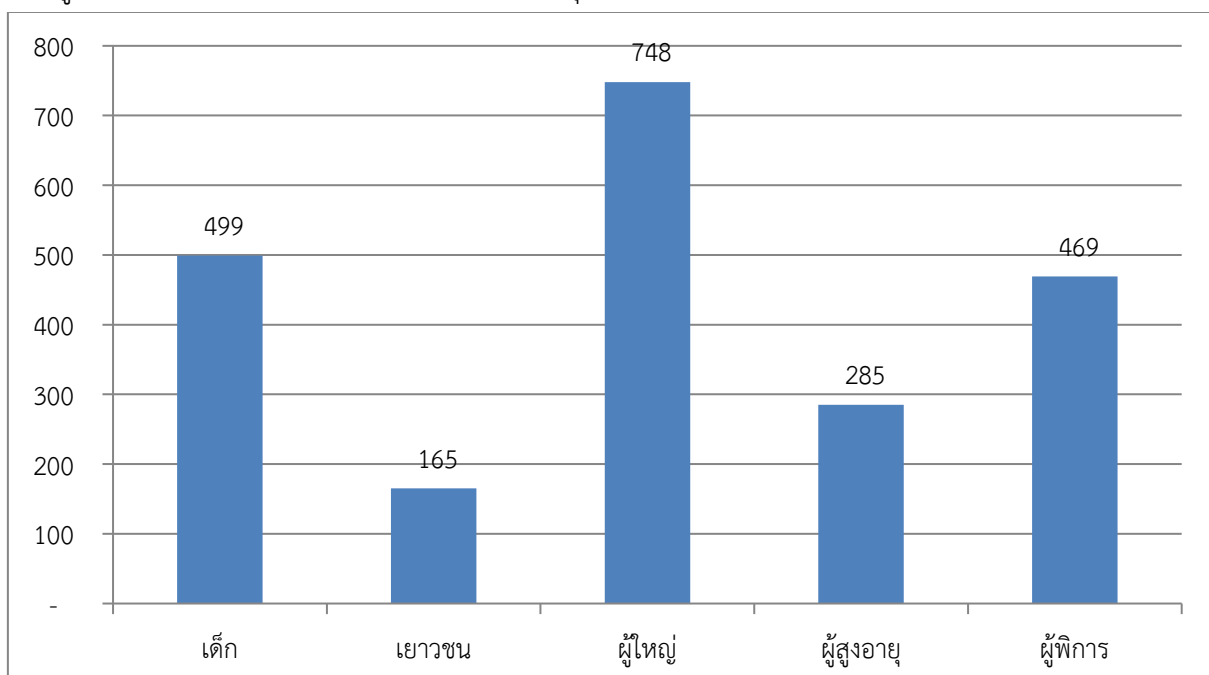
2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 2,166 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 748 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.53 รองลงมาคือกลุ่มเด็ก จำนวน 499 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.04 ถัดมากคือกลุ่มผู้พิการ จำนวน 469 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.65 กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.16 และกลุ่มเยาวชน จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.62 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ที่	จังหวัด	เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ				รวม	
						เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ		
1	นครปฐม	70	29	107	55	1	2	41	12	317	
2	กาญจนบุรี	94	14	61	45	1	1	48	29	293	
3	ราชบุรี	169	21	144	33	5	2	40	26	440	
4	สุพรรณบุรี	48	23	103	37	2	2	55	26	296	
5	ประจวบคีรีขันธ์	32	38	83	21	2	1	32	4	213	
6	เพชรบุรี	36	18	85	40	3	-	44	14	240	
7	สมุทรสงคราม	8	6	41	12	-	1	6	9	83	
8	สมุทรสาคร	42	16	124	42	1	-	48	11	284	
รวม		499	165	748	285	15	9	314	131	2,166	
ร้อยละ		23.04	7.62	34.53	13.16	469				21.65	100.00

แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 2,166 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1) เด็ก

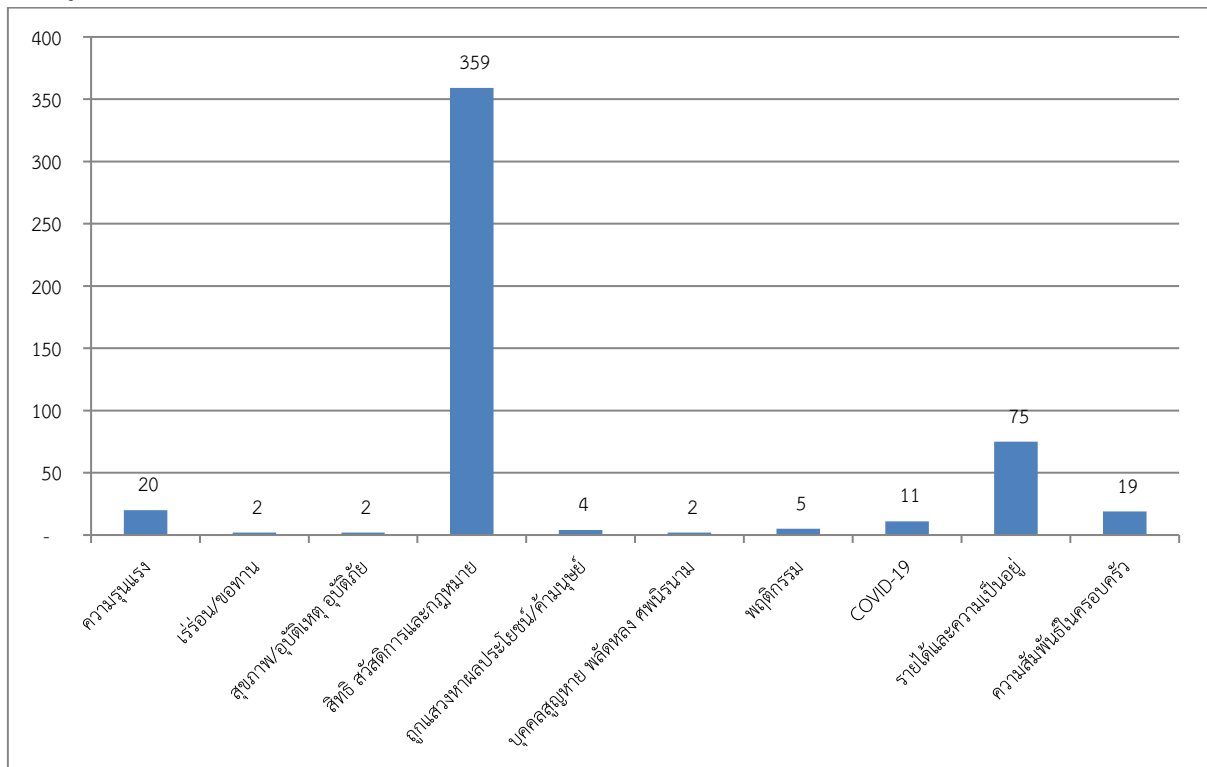
กลุ่มเด็ก จำนวน 499 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด จำนวน 359 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.94 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เป็นกรณีสอบถามข้อมูล มีปัญหา ยังไม่ได้รับเงิน และได้รับเงินล่าช้า) รองลงมาปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.03 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน) ถัดมาปัญหาความรุนแรง จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.01 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความรุนแรงในครอบครัว ได้แก่ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูก ล่วงละเมิดทางเพศ) และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.81 (ส่วนใหญ่เป็น เรื่องความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก ได้แก่ ทะเลาะเบาะแว้ง/ไม่เข้าใจกัน เลี้ยงดูไม่เหมาะสม/ปล่อยปละละเลย) ตามลำดับ ดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาความรุนแรง	4	1	6	2	3	2	-	2	20	4.01
	- ความรุนแรงในครอบครัว	1	1	6	2	3	2	-	2	17	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	3	-	-	-	-	-	-	-	3	
2	ปัญหาเรื้อรัง/ขอทาน	-	2	-	-	-	-	-	-	2	0.40
	- เรื้อรัง	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ขอทาน	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	-	-	1	-	-	-	-	2	0.40
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- สุขภาพจิต	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	55	51	136	39	20	22	5	31	359	71.94
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	54	44	129	37	20	22	3	31	340	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	1	7	7	1	-	-	2	-	18	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองตามกฎหมาย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
5	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำมนุษย์	1	-	-	-	1	-	-	2	4	0.80
	- ค้ำมนุษย์ (ค้ำประเวณี)	-	-	-	-	1	-	-	2	3	
	- การบังคับขอราน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
6	ปัญหาบุคคลสูญหาย ปลัด หลง ศพนินนาม	-	1	-	-	-	1	-	-	2	0.40
	- ปลัดหลง	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- สูญหาย	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
7	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	3	-	2	-	-	-	5	1.00
	- หนีออกจากบ้าน	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	2	-	-	-	-	-	2	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
8	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	-	7	3	1	-	-	-	-	11	2.21
	- ไวรัส COVID-19	-	7	3	1	-	-	-	-	11	
9	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	2	31	19	3	2	10	2	6	75	15.03
	- ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	4	-	-	-	-	-	4	
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	2	31	15	3	2	9	2	6	70	
10	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	7	1	2	2	4	1	1	1	19	3.81
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	6	-	1	-	3	1	-	1	12	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	-	1	1	-	1	-	4	
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	1	1	-	-	-	-	3	
	รวม	70	94	169	48	32	36	8	42	499	100.00

แผนภูมิที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มเด็ก



2. เยาวชน

กลุ่มเยาวชน จำนวน 165 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.36 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน) รองลงมาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.76 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) ถัดมาปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.85 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก ได้แก่ ทะเลาะเบาะแว้ง/ไม่เข้าใจกัน ไม่พร้อมดูแล) ตามลำดับ ดังตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 6

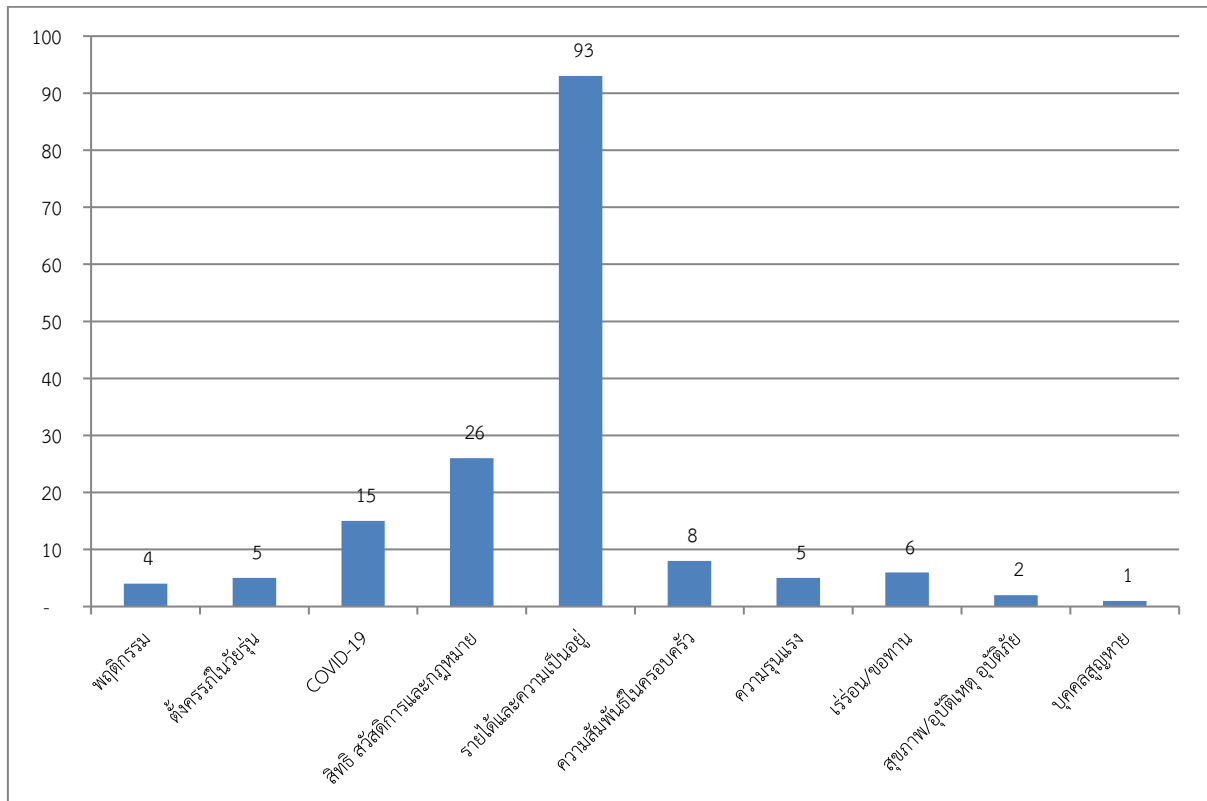
ตารางที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาพฤติกรรม	-	-	-	-	1	1	-	2	4	2.42
	- ใช้วาก้าวร้าย หยาบคาย	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	- ไม่เชื่อฟัง	-	-	-	-	-	1	-	2	3	
	- อื่น ๆ	-	-	-	-	-	1	-	2	3	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาตั้งครุภัณฑ์ในวัยรุ่น/ ตั้งครุภัณฑ์ไม่พึงประสงค์	2	1	-	2	-	-	-	-	5	3.03
	- ขอคำปรึกษา	2	1	-	2	-	-	-	-	5	
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	4	-	2	-	6	2	-	1	15	9.09
	- ไวรัส COVID-19	4	-	2	-	6	2	-	1	15	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	2	6	6	2	4	4	-	2	26	15.76
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่ อยู่อาศัย	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	1	5	6	2	3	3	-	1	21	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	1	-	-	-	-	1	-	1	3	
	- การแสดงความสามารถคน พิการ	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
5	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	18	5	9	17	21	9	5	9	93	56.36
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	18	5	9	17	21	8	5	9	92	
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
6	ปัญหาความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	1	1	1	1	2	1	1	-	8	4.85
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	1	1	1	2	1	-	-	7	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรภรรยา	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
7	ปัญหาความรุนแรง	1	1	1	1	1	-	-	-	5	3.03
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	1	1	1	1	-	-	-	4	
	- ความรุนแรงจากบุคคล ภายนอก	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	-	2	-	1	1	-	1	6	3.64
	- เร่ร่อน	1	-	2	-	1	1	-	1	6	
9	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	-	-	-	-	2	-	-	-	2	1.21
	- สุขภาพจิต	-	-	-	-	2	-	-	-	2	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
10	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.61
	- สูญหาย	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	รวม	29	14	21	23	38	18	6	16	165	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน



3) ผู้ใหญ่

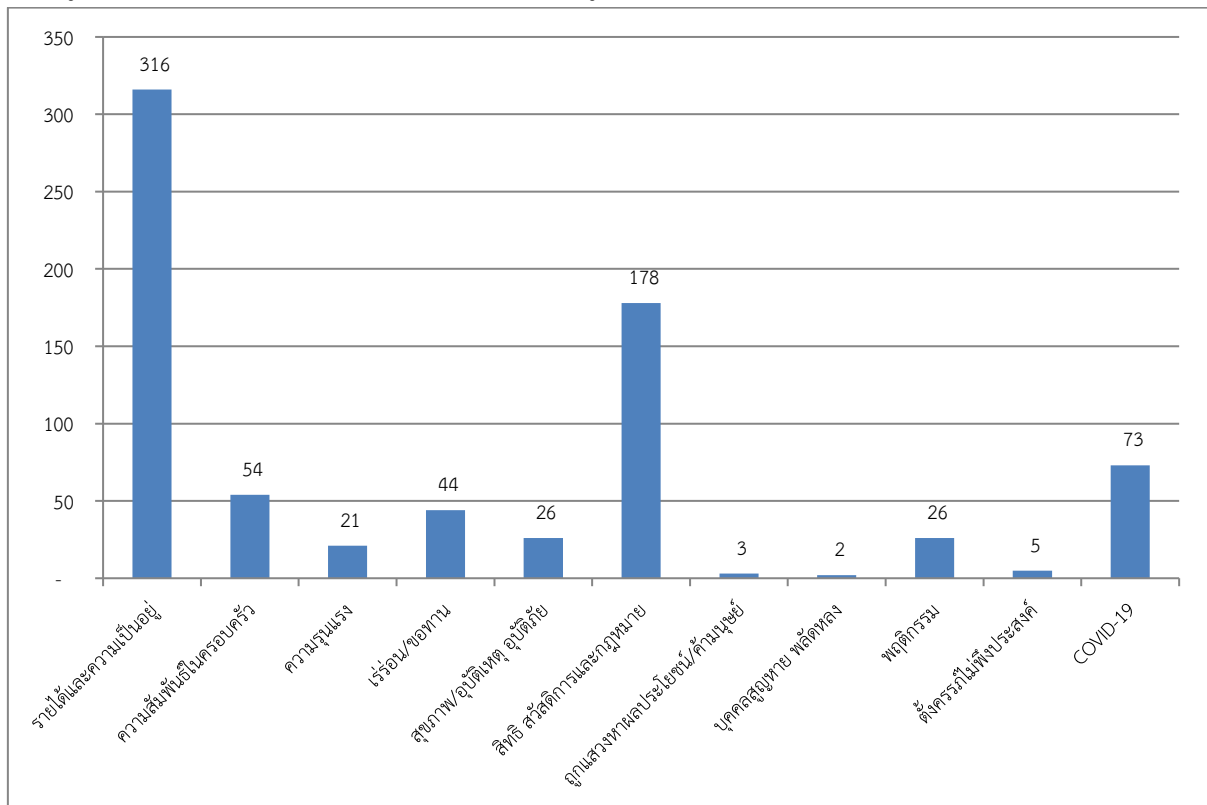
กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 748 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 316 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ) รองลงมาปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.80 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) ถัดมาปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชนจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.76 (ส่วนใหญ่เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19) และปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.22 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก ได้แก่ ทะเลาะเบาะแว้ง/ไม่เข้าใจกัน และความสัมพันธ์ สามภรรยา ได้แก่ ทะเลาะเบาะแว้ง/ไม่เข้าใจกัน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นร.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหา รายได้ และความ เป็นอยู่	47	19	70	46	42	35	13	44	316	42.25
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัว ยากจน	44	19	63	44	42	32	13	43	300	
	- ที่อยู่อาศัย	3	-	7	2	-	3	-	1	16	
2	ปัญหา ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	6	3	8	12	10	4	4	7	54	7.22
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	2	1	3	6	4	1	-	2	19	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	-	-	1	-	-	1	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	-	1	-	1	2	3	8	
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	3	1	1	2	5	2	-	1	15	
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	4	3	-	-	2	-	10	
3	ปัญหา ความรุนแรง	-	-	7	2	4	2	1	5	21	2.81
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	6	1	4	2	-	3	16	
	- ความรุนแรงจาก บุคคลภายนอก	-	-	1	1	-	-	1	2	5	
4	ปัญหา เร่ร่อน/ขอทาน	7	4	5	6	5	7	4	6	44	5.88
	- เร่ร่อน	7	3	5	6	5	6	4	5	41	
	- ขอทาน	-	1	-	-	-	1	-	1	3	
5	ปัญหา สุขภาพ/อุบัติเหตุ อุปถัมภ์	2	5	5	5	3	1	4	1	26	3.47
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	1	2	1	1	1	-	1	7	
	- สุขภาพจิต	-	4	2	4	2	-	1	-	13	
	- อุปถัมภ์ (ข่าว)	2	-	1	-	-	-	3	-	6	
6	ปัญหา เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	26	16	39	15	8	27	5	42	178	23.80
	- เบี้ยความพิการ	-	-	-	-	2	1	1	2	6	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่ อยู่อาศัย	-	1	-	1	1	-	-	1	4	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	2	1	3	-	-	-	1	7	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	12	12	29	5	4	22	2	31	117	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	12	1	9	4	1	3	1	6	37	
	- จัดทะเบียนคนพิการ	2	-	-	2	-	1	1	1	7	
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	1	-	-	-	-	-	-	2	3	0.40
	- ค้ำมนุษย์ (ค้าประเวณี)	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- การบังคับขอราน	1	-	-	-	-	-	-	1	2	
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0.27
	- พลัดหลง	-	1	-	-	-	-	1	-	2	
9	ปัญหาพฤติกรรม	1	3	2	5	2	5	1	7	26	3.47
	- ใช้สารเสพติด	-	1	-	2	1	1	-	2	7	
	- เล่นการพนัน	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ขอบใช้ความรุนแรง	-	-	-	1	-	2	-	1	4	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
	- อื่น ๆ	1	-	1	2	1	2	1	4	12	
10	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	1	-	-	-	2	1	1	-	5	0.67
	- ขอคำปรึกษา	-	-	-	-	2	-	1	-	3	
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	1	-	-	-	-	1	-	-	2	
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	16	10	8	12	7	3	7	10	73	9.76
	- ไวรัส COVID-19	16	10	8	12	7	3	6	10	72	
	- พม.มอบของขวัญปีใหญ่ 2564	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	รวม	107	61	144	103	83	85	41	124	748	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่



4) ผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 285 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.30 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) รองลงมา ปัญหารายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.49 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัว ยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ) ถัดมา ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบ ในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.58 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 8

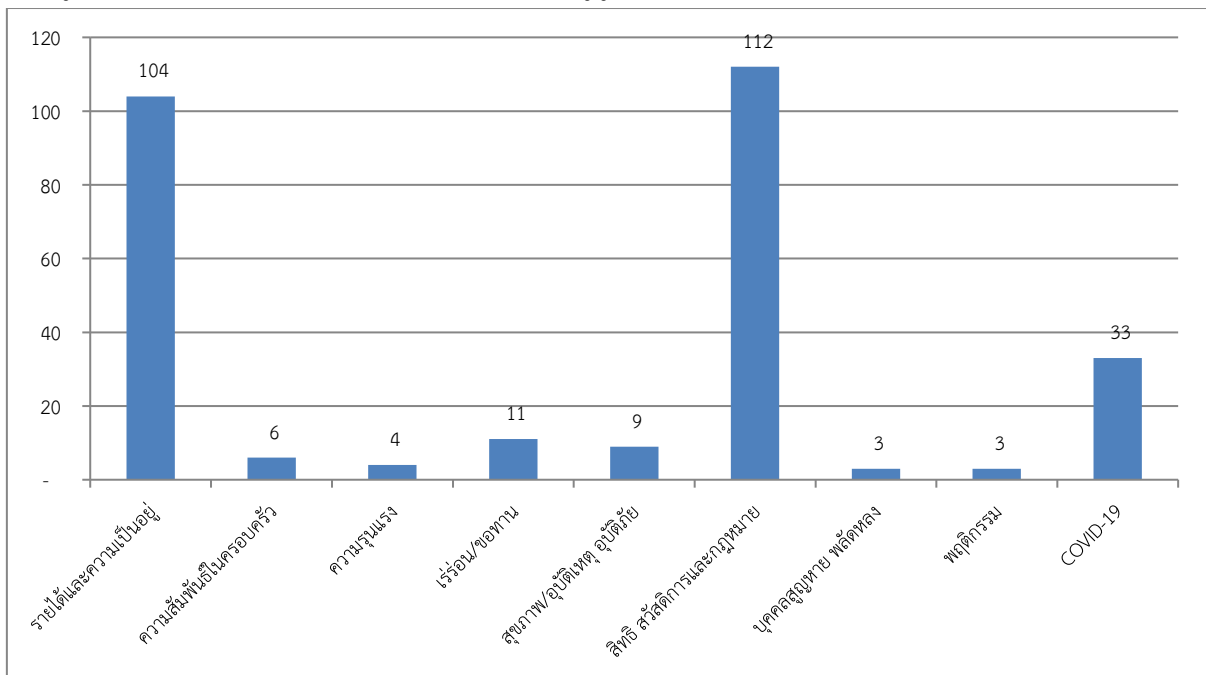
ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของผู้สูงอายุ

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	33	11	11	13	4	10	5	17	104	36.49
	- ปัญหารายได้/ครอบครัว ยากจน	29	7	8	13	3	7	4	17	88	
	- ที่อยู่อาศัย	4	4	3	-	1	3	1	-	16	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	2	-	2	-	-	1	-	6	2.11
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ความสัมพันธ์ สามีภรรยา	-	-	-	2	-	-	-	-	2	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
3	ปัญหาความรุนแรง	-	-	-	2	2	-	-	-	4	1.40
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	-	2	2	-	-	-	4	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	1	1	3	-	3	1	1	11	3.86
	- เร่ร่อน	1	1	1	3	-	3	1	1	11	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	1	-	3	-	1	-	3	9	3.16
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	1	-	1	-	1	-	2	6	
	- สุขภาพจิต	-	-	-	1	-	-	-	1	2	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	14	20	16	12	9	20	5	16	112	39.30
	- ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตาม ประเพณี	-	1	2	2	-	1	-	2	8	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5	5	4	2	5	5	1	6	33	
	- เบี้ยความพิการ	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่ อยู่อาศัย	-	-	1	4	-	1	1	2	9	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	6	14	7	3	3	11	3	6	53	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ ค้ำครองทางกฎหมาย	3	-	1	-	1	2	-	-	7	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนินรนาม	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1.05
	- พลัดหลง	1	1	1	-	-	-	-	-	3	
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	1	1	-	-	1	-	-	3	1.05
	- ใช้สารเสพติด	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
	- อื่น ๆ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	4	8	3	2	6	5	-	5	33	11.58
	- ไวรัส COVID-19	4	8	3	2	6	5	-	5	33	
	รวม	55	45	33	37	21	40	12	42	285	100.00

แผนภูมิที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ



5) ผู้พิการ

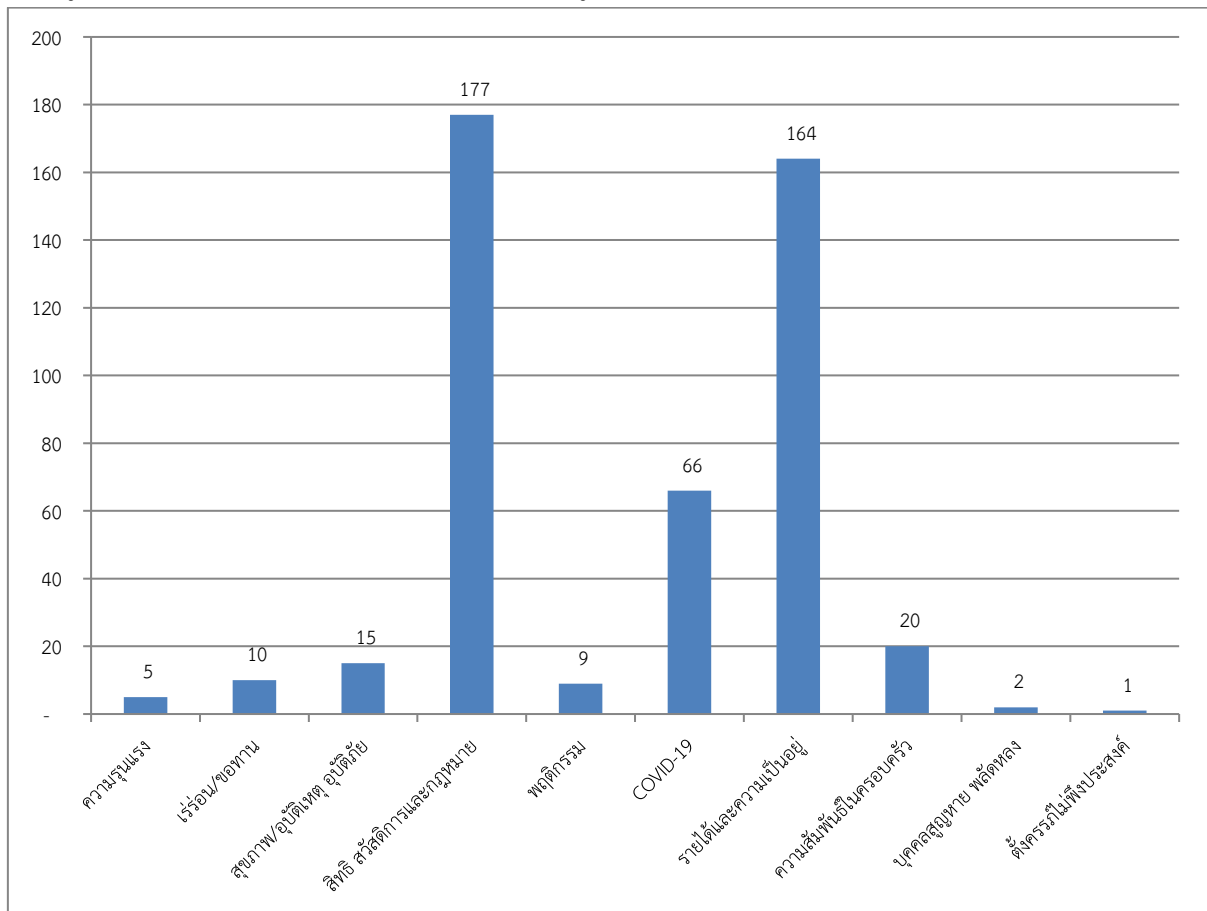
กลุ่มผู้พิการ จำนวน 469 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.74 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) รองลงมา ปัญหารายได้และความเป็นอยู่ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.97 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัว ยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ) ถัดมา ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบ ในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.07 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นร.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหาความรุนแรง	1	-	-	2	1	1	-	-	5	1.07
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	-	2	1	1	-	-	4	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	3	1	3	-	-	1	-	2	10	2.13
	- เร่ร่อน	3	1	3	-	-	1	-	2	10	
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุภัย	1	2	2	2	4	1	1	2	15	3.20
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	1	1	1	2	1	1	2	10	
	- สุขภาพจิต	-	1	1	1	1	-	-	-	4	
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	20	27	27	41	5	25	9	23	177	37.74
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
	- เบี้ยความพิการ	2	6	4	5	4	6	2	4	33	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่ อยู่อาศัย	1	1	-	3	-	3	-	-	8	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	12	12	12	27	-	14	5	15	97	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	2	1	-	-	-	-	3	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ ไม้ค้ำ	-	-	1	1	-	1	-	-	3	
	- จัดทะเบียนคนพิการ	4	4	7	3	1	1	-	3	23	
	- ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตาม ประเพณี	-	1	-	-	-	-	2	-	3	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	3	1	-	-	-	-	-	5	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
5	ปัญหาพฤติกรรม	3	-	2	1	-	-	-	3	9	1.92
	- ใช้สารเสพติด	1	-	1	1	-	-	-	1	4	
	- ใช้อาวุธจ้าวร้าย หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	1	-	1	-	-	-	-	-	2	
	- อื่น ๆ	1	-	-	-	-	-	-	2	3	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
6	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	4	31	5	6	14	1	2	3	66	14.07
	- ไวรัส COVID-19	4	31	5	6	14	1	2	3	66	
7	ปัญหาarayได้และความเป็นอยู่	23	14	30	26	13	30	3	25	164	34.97
	- ปัญหาarayได้/ครอบครัวยากจน	19	13	27	23	13	27	3	22	147	
	- ทิ้งอยู่อาศัย	4	1	3	3	-	3	-	3	17	
8	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	4	2	7	2	2	-	2	20	4.26
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	1	-	1	4	1	2	-	1	10	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	-	1	-	-	-	-	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	1	2	-	-	-	-	4	
	- ความสัมพันธ์ สามภรรยา	-	2	-	-	-	-	-	1	3	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
9	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนินนาม	-	-	1	-	-	-	1	-	2	0.43
	- พลัดหลง	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- สูญหาย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
10	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0.21
	- ขอคำปรึกษา	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	รวม	56	79	73	85	39	61	16	60	469	100.00

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้พิการ



2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

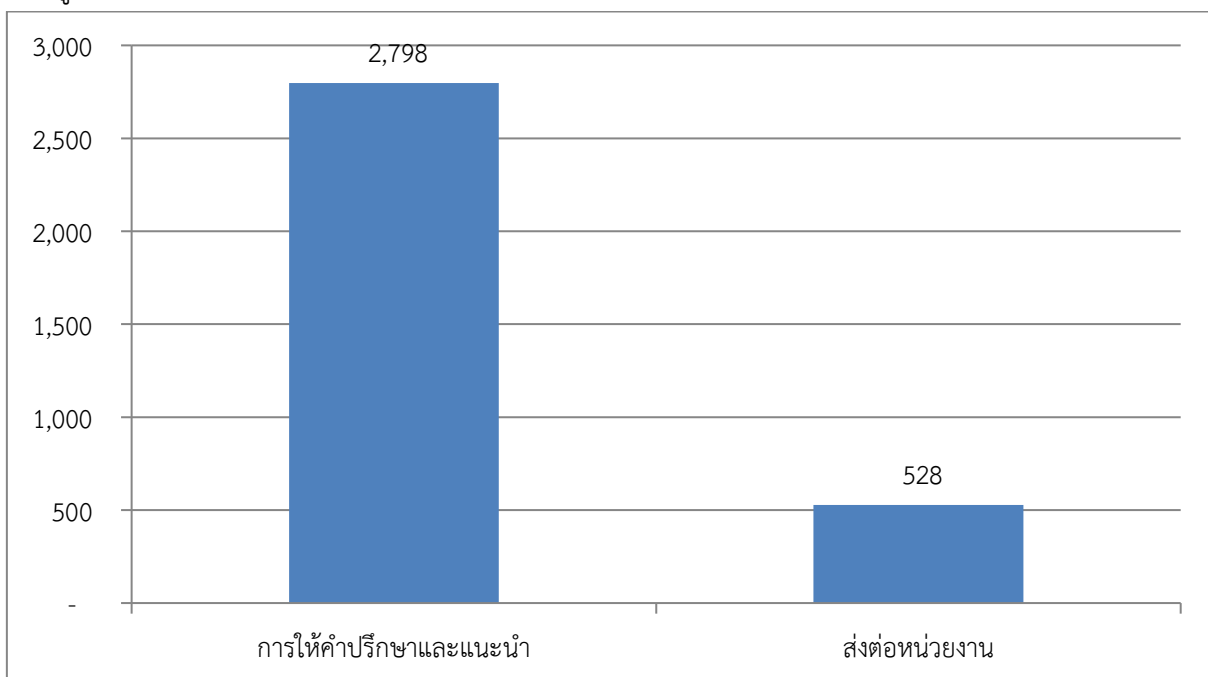
การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 3,326 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 2,798 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.13 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 528 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.87 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		การให้คำปรึกษา และแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
1	นครปฐม	369	60	429
2	กาญจนบุรี	378	72	450
3	ราชบุรี	490	119	609
4	สุพรรณบุรี	527	40	567

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		การให้คำปรึกษา และแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
5	ประจวบคีรีขันธ์	266	78	344
6	เพชรบุรี	258	77	335
7	สมุทรสงคราม	89	45	134
8	สมุทรสาคร	421	37	458
รวม		2,798	528	3,326
ร้อยละ		84.13	15.87	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



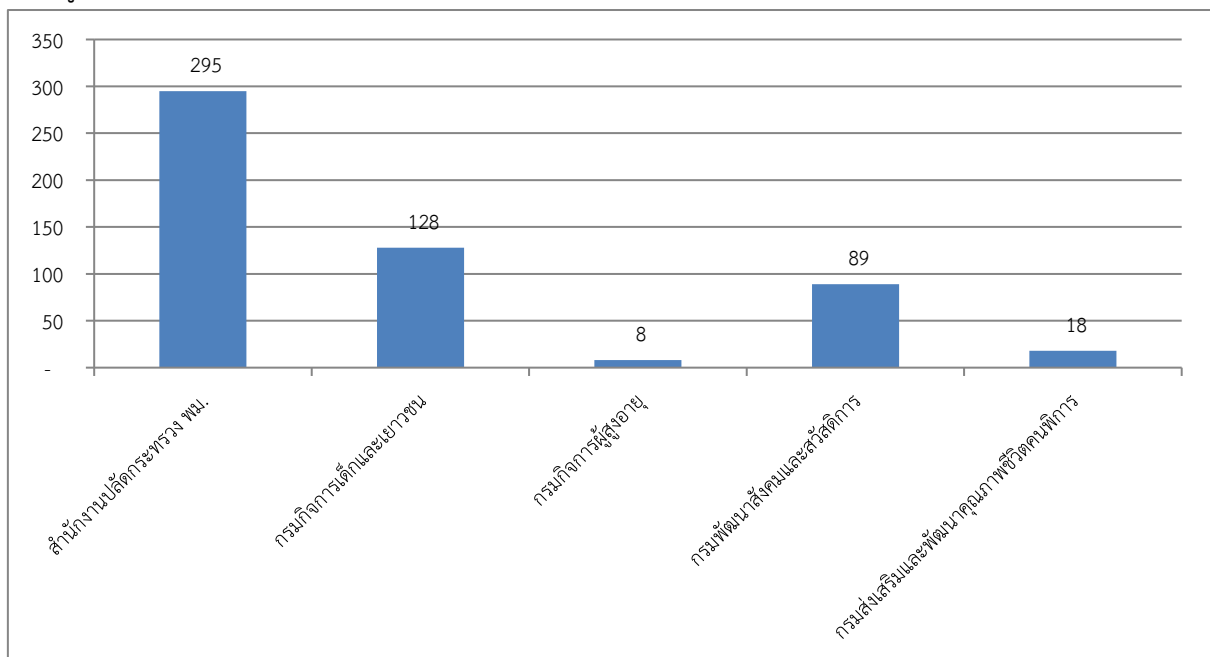
2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 538 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.83 รองลงมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.79 ถัดมากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.54 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.35 และกรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)					รวม
		สป.พม.	ดย.	ผส.	พส.	พก.	
1	นครปฐม	33	8	3	13	2	59
2	กาญจนบุรี	22	37	1	11	1	72
3	ราชบุรี	86	17	2	11	4	120
4	สุพรรณบุรี	12	15	1	8	4	40
5	ประจวบคีรีขันธ์	57	18	-	10	3	88
6	เพชรบุรี	29	20	-	23	3	75
7	สมุทรสงคราม	32	8	-	7	-	47
8	สมุทรสาคร	24	5	1	6	1	37
รวม		295	128	8	89	18	538
ร้อยละ		54.83	23.79	1.49	16.54	3.35	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)



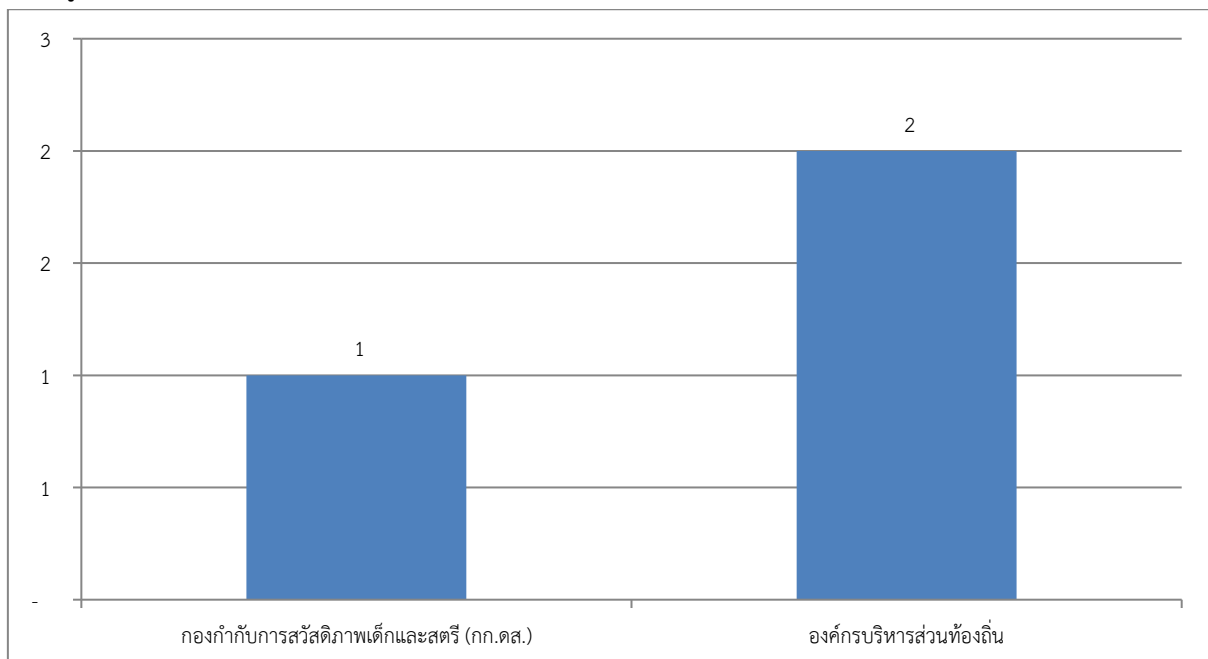
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 3 ราย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี (กก.ดส.) จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ดังตารางที่ 12 และแผนภูมิที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี (กก.ดส.)	องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น	รวม
1	นครปฐม	1	-	1
2	กาญจนบุรี	-	-	-
3	ราชบุรี	-	-	-
4	สุพรรณบุรี	-	1	1
5	ประจวบคีรีขันธ์	-	1	1
6	เพชรบุรี	-	-	-
7	สมุทรสงคราม	-	-	-
8	สมุทรสาคร	-	-	-
รวม		1	2	3
ร้อยละ		33.33	66.67	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 1 ปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2563) ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2564 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2564) และ ไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 (1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2564) มารวมกันและเฉลี่ย เพื่อใช้ในการ วิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ ในไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 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

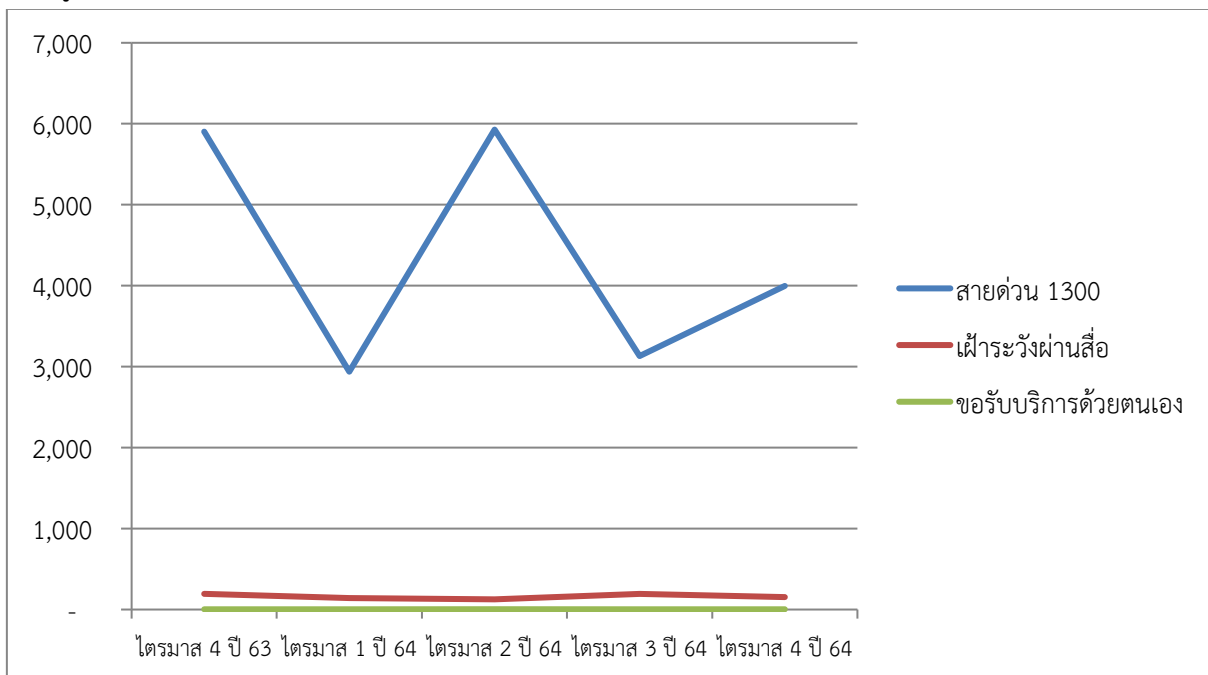
3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม	
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3		ไตรมาส 4
1	สายด่วน 1300	5,903	2,938	5,925	3,130	3,998	
2	เฟิร์สริงผ่านสื่อ	194	143	126	193	154	
	- Website	16	28	21	16	21	
	- Line	7	14	3	24	14	
	- Facebook	170	101	101	106	103	
	- Email/จดหมาย	-	-	1	-	-	
	- ทีวี	1	-	-	-	-	
	- e-Form	-	-	-	47	16	

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3	ขอรับบริการด้วยตนเอง	3	3	4	3	3	
	- Walk-in(นอกเวลาราชการ)	-	1	3	3	2	
	- Walk-in (ในเวลาราชการ)	3	2	1	-	1	
	รวม	6,100	3,084	6,055	3,326	4,155	

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



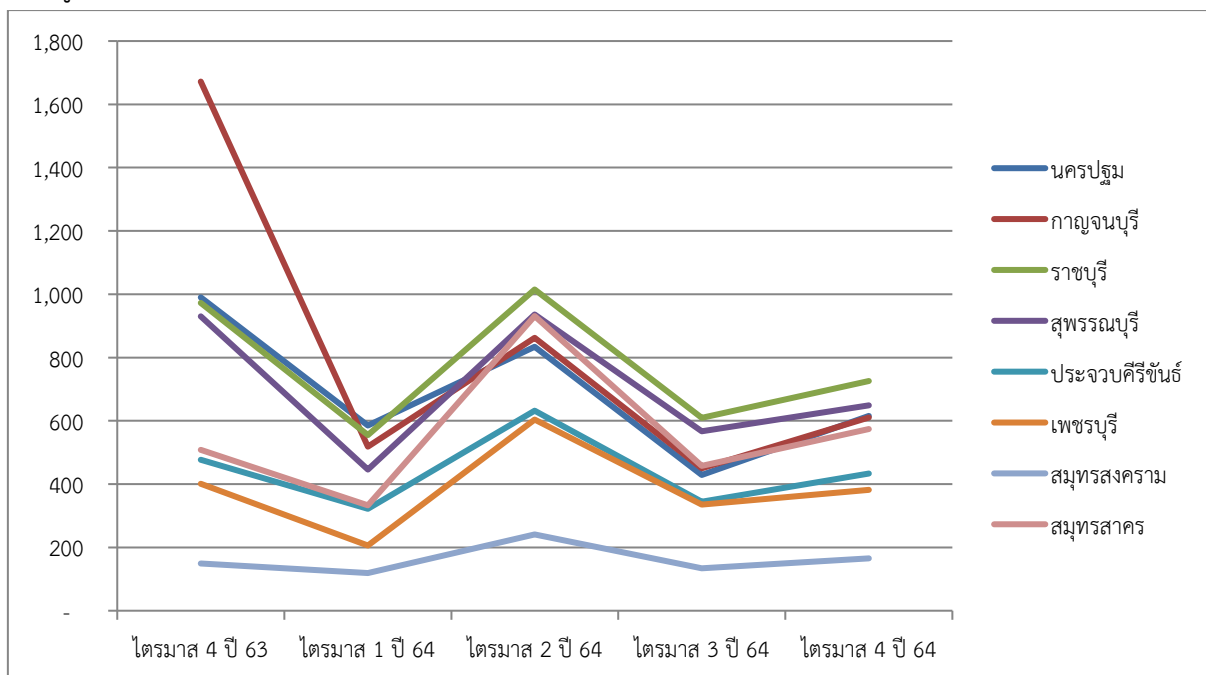
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการสายด่วน 1300 ยังคงมีแนวโน้มเป็นช่องทางที่ให้บริการมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

3.2 พื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
1	นครปฐม	990	585	834	429	616	
2	กาญจนบุรี	1,672	518	862	450	610	
3	ราชบุรี	973	555	1,015	609	726	
4	สุพรรณบุรี	930	446	936	567	649	
5	ประจวบคีรีขันธ์	477	322	632	344	433	
6	เพชรบุรี	401	206	604	335	382	
7	สมุทรสงคราม	149	119	241	134	165	
8	สมุทรสาคร	508	333	931	458	574	
รวม		6,100	3,084	6,055	3,326	4,155	

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่จังหวัด ราชบุรีมีแนวโน้มมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 และจังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน

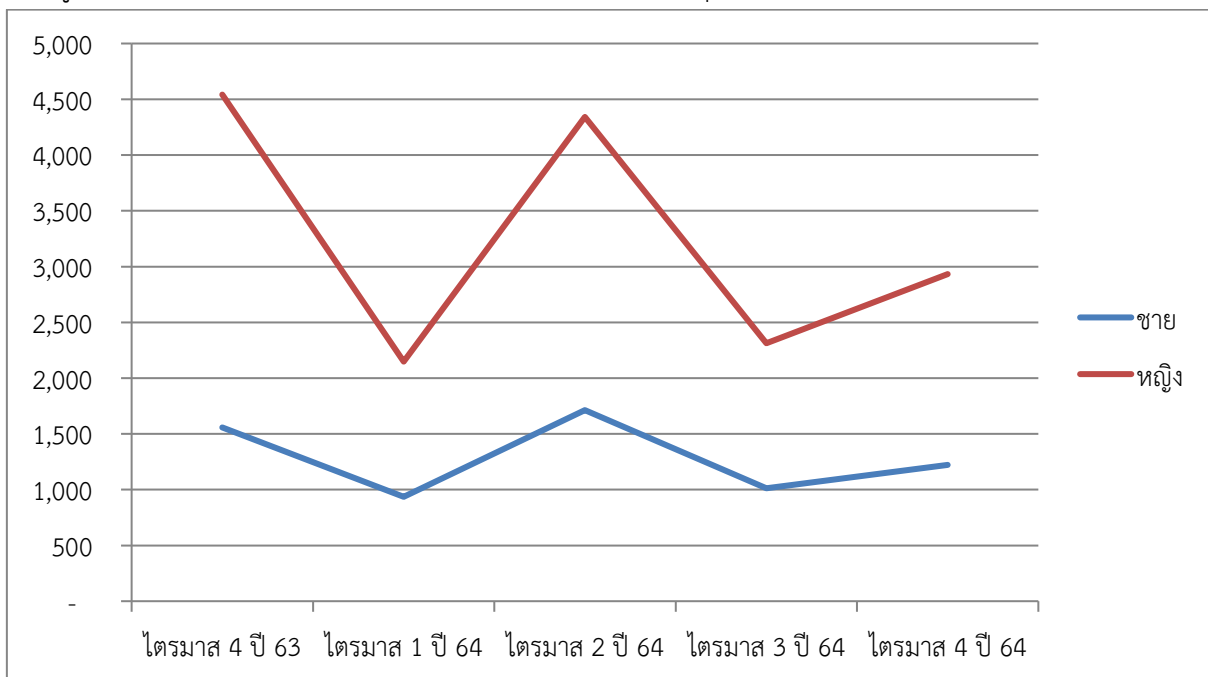
3.3 กลุ่มเป้าหมาย

1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

ที่	เพศ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1	ชาย	1,558	936	1,713	1,013	1,221
2	หญิง	4,542	2,148	4,342	2,313	2,934
รวม		6,100	3,084	6,055	3,326	4,155

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



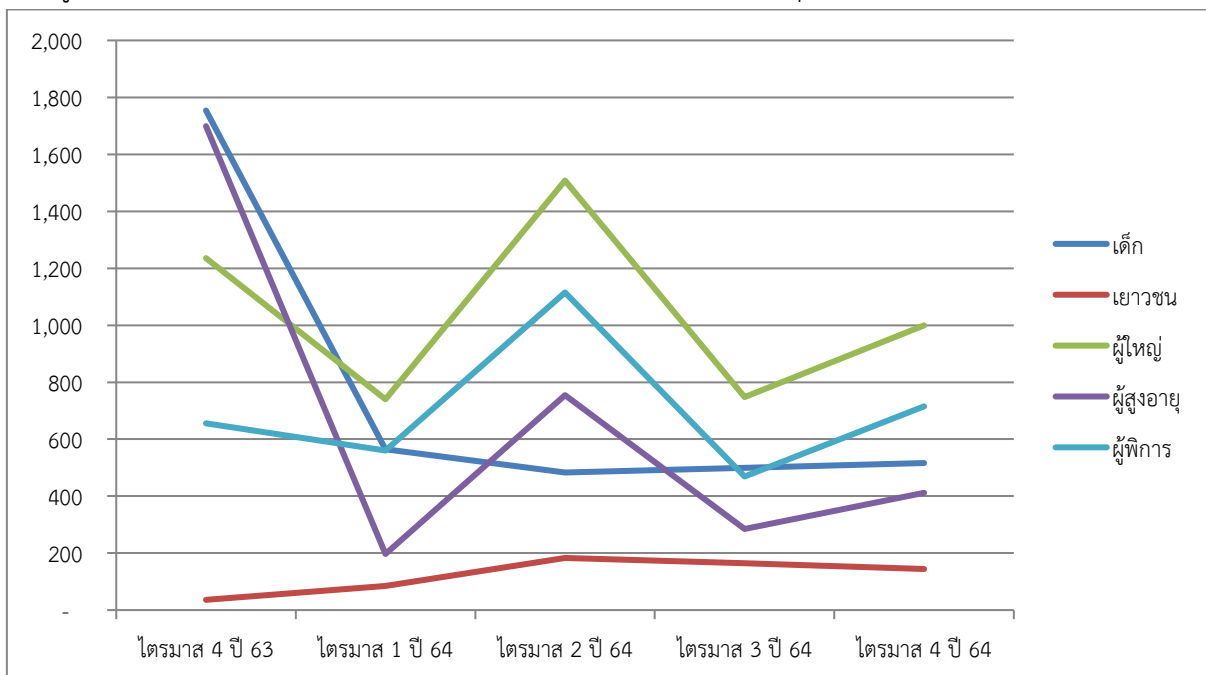
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการเพศหญิง ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าเพศชาย และผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง มีแนวโน้มสูงขึ้นจากช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

ที่	กลุ่มเป้าหมาย	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1	เด็ก	1,754	565	483	499	516
2	เยาวชน	36	85	183	165	144
3	ผู้ใหญ่	1,236	740	1,508	748	999
4	ผู้สูงอายุ	1,699	197	755	285	412
5	ผู้พิการ	656	560	1,115	469	715
รวม		5,381	2,147	4,044	2,166	2,786

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ มีแนวโน้มเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 ส่วนกลุ่มเด็ก กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้พิการ มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน ยกเว้นกลุ่มเยาวชน มีแนวโน้มลดลง

3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

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

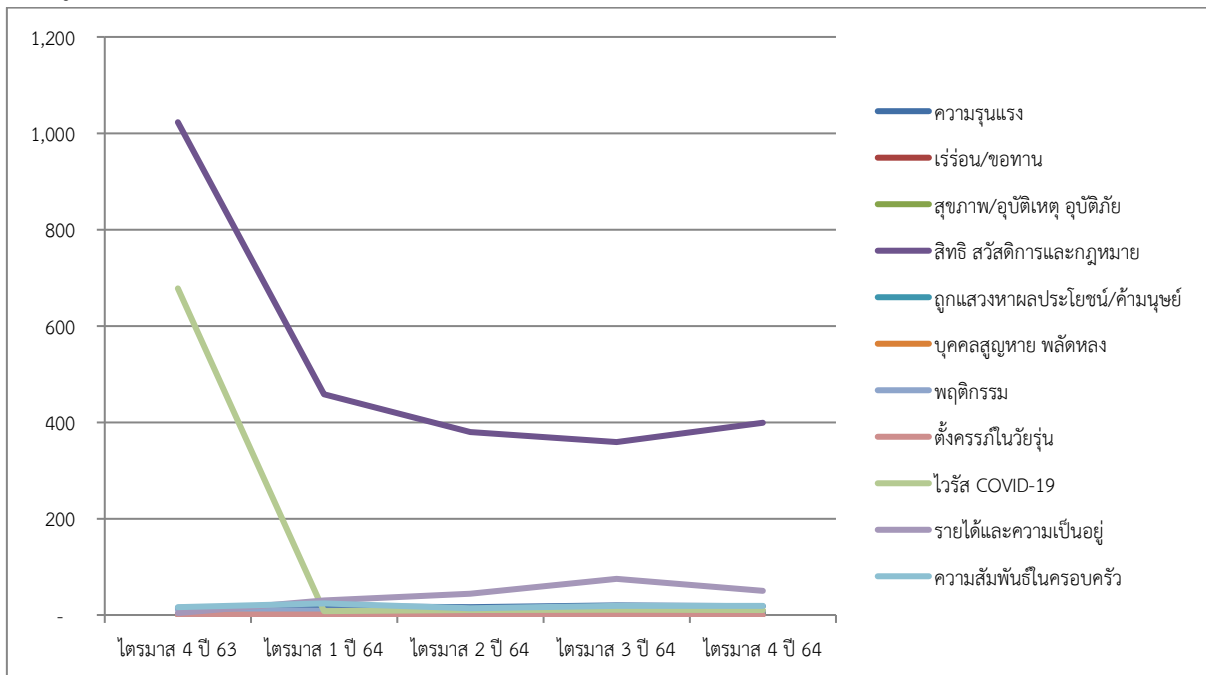
1) เด็ก

ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1	ปัญหาความรุนแรง	15	18	16	20	18
	- ความรุนแรงในครอบครัว	9	15	12	17	15
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	6	3	4	3	3
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	2	1	6	2	3
	- เร่ร่อน	1	1	3	1	2
	- ขอทาน	1	-	3	1	1
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	2	6	1	2	3
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	3	-	1	1
	- สุขภาพจิต	1	3	1	1	2
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	1,023	458	380	359	399
	- เบี้ยความพิการ	1	-	-	-	-
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	1,000	440	323	340	368
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	20	14	55	18	29
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	1	4	2	1	2
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	-	-	-	-
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	1	5	3	4	4
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	1	4	-	-	1
	- ค้ำมนุษย์ (ค้าประเวณี)	-	1	1	3	2
	- การบังคับใช้แรงงาน/หลอกไปใช้ แรงงาน	-	-	2	-	1
	- การบังคับขอทาน	-	-	-	1	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
6	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	1	5	-	2	2
	- พลัดหลง	-	2	-	1	1
	- สูญหาย	1	3	-	1	1
7	ปัญหาพฤติกรรม	11	9	9	5	8
	- หนีออกจากบ้าน	3	1	2	1	2
	- หนีเรียน	-	1	-	-	-
	- มั่วสุม/แข่งรถ	1	1	-	-	-
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	1	3	1	1	2
	- ใช้สารเสพติด	-	-	1	-	-
	- ใช้วากักร้าวหยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	2	1	2	2
	- ชอบใช้ความรุนแรง	1	-	1	1	1
	- แสดงออกทางเพศไม่เหมาะสม	1	1	2	-	1
	- ลักขโมย	4	-	1	-	-
8	ปัญหาตั้งครุฑในวัยรุ่น/ตั้งครุฑไม่ พึงประสงค์	1	1	-	-	-
	- ขอคำปรึกษา	-	1	-	-	-
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	1	-	-	-	-
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	678	8	10	11	10
	- ไวรัส COVID-19	678	8	10	11	10
10	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	4	30	44	75	50
	- ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ	-	-	-	1	1
	- ที่อยู่อาศัย	1	-	2	4	2
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	3	30	42	70	47
11	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	16	24	14	19	19
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	7	14	11	12	12
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	-	1	-	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	3	8	1	4	4
	- สิทธิและกฎหมาย	6	2	1	3	2
	รวม	1,754	565	483	499	516

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็กจำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็กแนวโน้มยังคงมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

2) เยาวชน

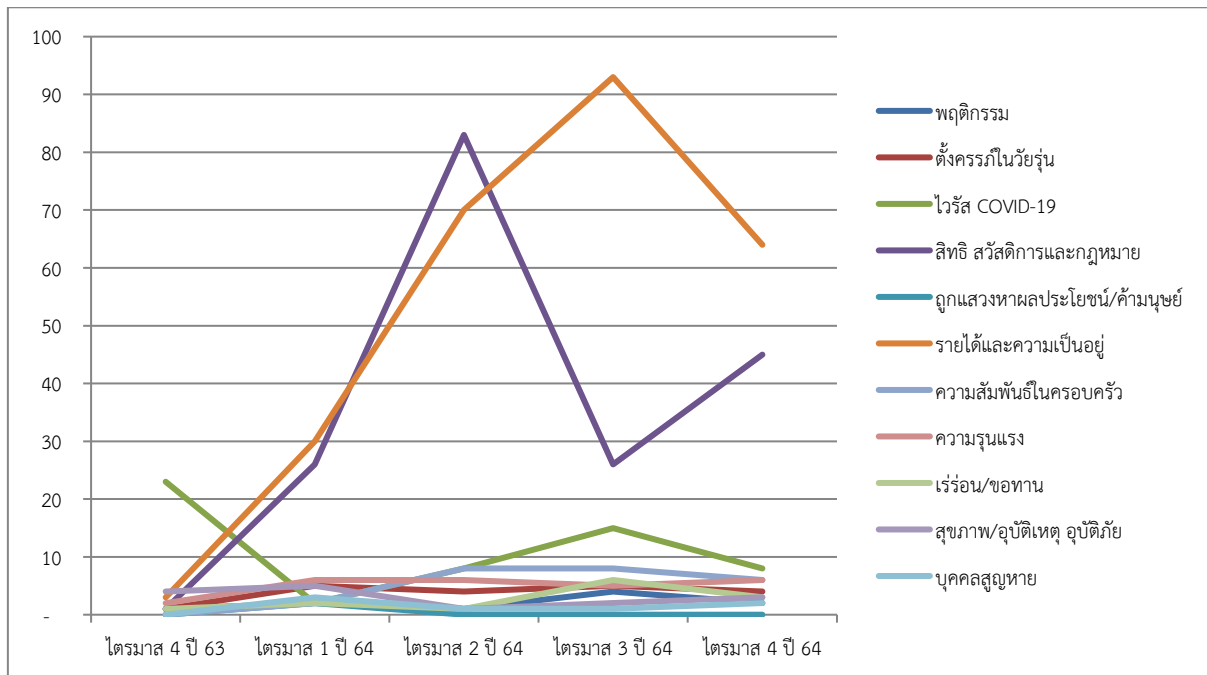
ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
1	ปัญหาพฤติกรรม	1	2	1	4	2	
	- ใช้สารเสพติด	1	1	-	-	-	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	1	1	1	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	1	-	-	-	
	- อื่น ๆ	-	-	-	3	1	
2	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	1	5	4	5	4	

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
	- ขอคำปรึกษา	1	5	3	5	4
	- ต้องการที่พักอาศัย	-	-	1	-	-
3	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	23	2	8	15	8
	- ไวรัส COVID-19	23	2	8	15	8
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	1	26	83	26	45
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	-	-	-	1	-
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยาอื่น ๆ	-	26	80	21	43
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	3	3	2
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	-	-	-	-
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	-	-	1	-
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	2	-	-	-
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	2	-	-	-
6	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	3	30	70	93	64
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	2	29	69	92	63
	- ที่อยู่อาศัย	1	1	1	1	1
7	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	2	8	8	6
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	2	7	3
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	1	3	-	1
	- ความสัมพันธ์ สามีภรรยา	-	-	3	1	1
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	-	-	1
8	ปัญหาความรุนแรง	2	6	6	5	6
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	4	6	4	5
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	2	-	1	1
9	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	2	1	6	3
	- เร่ร่อน	1	2	1	6	3

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
10	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	4	5	1	2	3	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	2	2	1	-	1	
	- สุขภาพจิต	2	3	-	2	2	
11	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	-	3	1	1	2	
	- สูญหาย	-	3	1	1	2	
รวม		36	85	183	165	144	

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน แนวโน้มมีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด แต่ลดลงจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 ส่วนเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้น

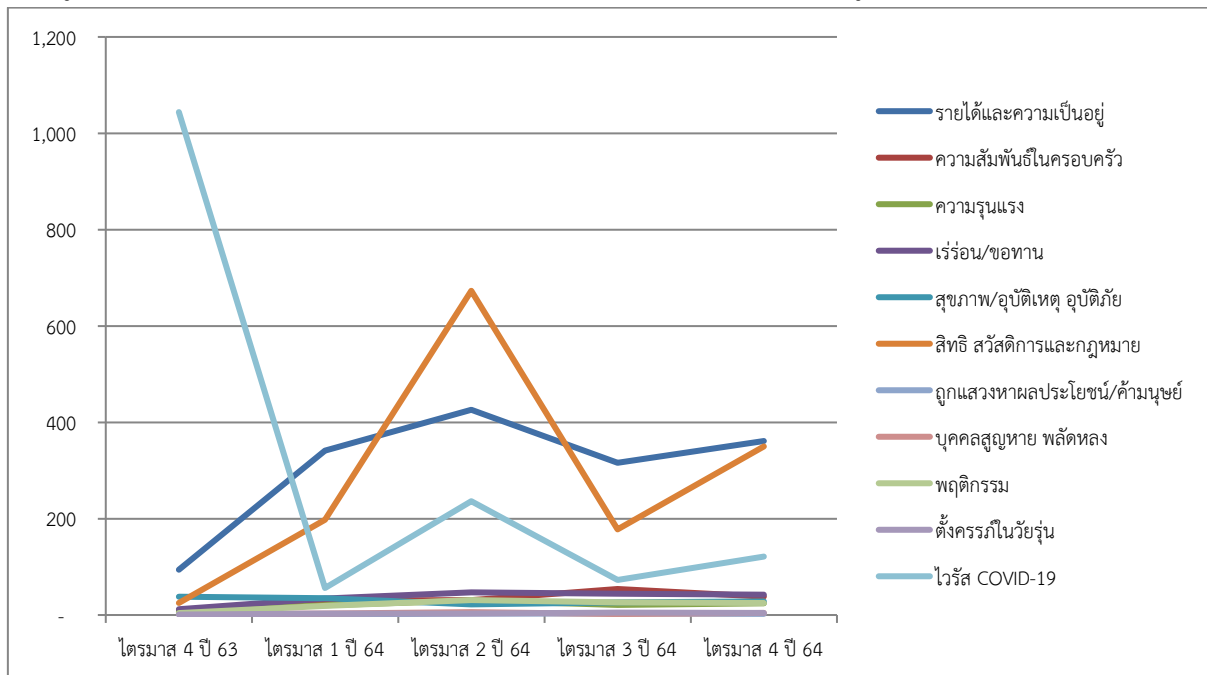
3) ผู้ใหญ่

ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่อำนาจรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	94	341	426	316	361
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	70	325	399	300	341
	- ที่อยู่อาศัย	24	16	27	16	20
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	30	31	54	38
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	15	14	19	16
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	2	2	2
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	3	7	4	8	6
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	2	4	7	15	9
	- สิทธิและกฎหมาย	1	3	4	10	6
3	ปัญหาความรุนแรง	8	20	30	21	24
	- ความรุนแรงในครอบครัว	8	18	28	16	21
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	2	2	5	3
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	12	34	47	44	42
	- เร่ร่อน	8	29	41	41	37
	- ขอทาน	4	5	6	3	5
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	38	35	22	26	28
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	6	12	6	7	8
	- สุขภาพจิต	32	19	12	13	15
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	4	4	6	5
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	25	198	673	178	350
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	5	13	5	6	8
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	-	1	1	4	2
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	2	1	1	7	3
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	14	155	587	117	286
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	2	21	64	37	41
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	1	-	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	7	14	7	9
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ามนุษย์	2	1	3	3	2
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	1	-	1	-	-
	- คำประเวณี (สมัครใจ)	1	-	2	1	1
	- การบังคับใช้แรงงาน/หลอกไปใช้แรงงาน	-	1	-	-	-
	- การบังคับขอราน	-	-	-	2	1
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นินนาม	2	3	6	2	4
	- พลัดหลง	1	1	3	2	2
	- สูญหาย	1	2	3	-	2
9	ปัญหาพฤติกรรม	4	19	31	26	25
	- ใช้สารเสพติด	4	6	7	7	7
	- เล่นการพนัน	-	1	-	1	1
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย	-	2	8	-	3
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	1	2	4	2
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	-	2	2	1
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่โรงเรียน	-	1	1	-	1
	- การลักขโมย	-	2	2	-	1
	- อื่น ๆ	-	6	9	12	9
10	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	1	3	3	5	4
	- ขอคำปรึกษา	-	3	3	3	3
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	1	-	-	2	1
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	1,044	56	236	73	121
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	1	-	-	-	-
	- ไวรัส COVID-19	1,043	56	234	72	120
	- พม.มอบของขวัญปีใหม่ 2564	-	-	2	1	1
	รวม	1,236	740	1,508	748	999

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่นิวมีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

4) ผู้สูงอายุ

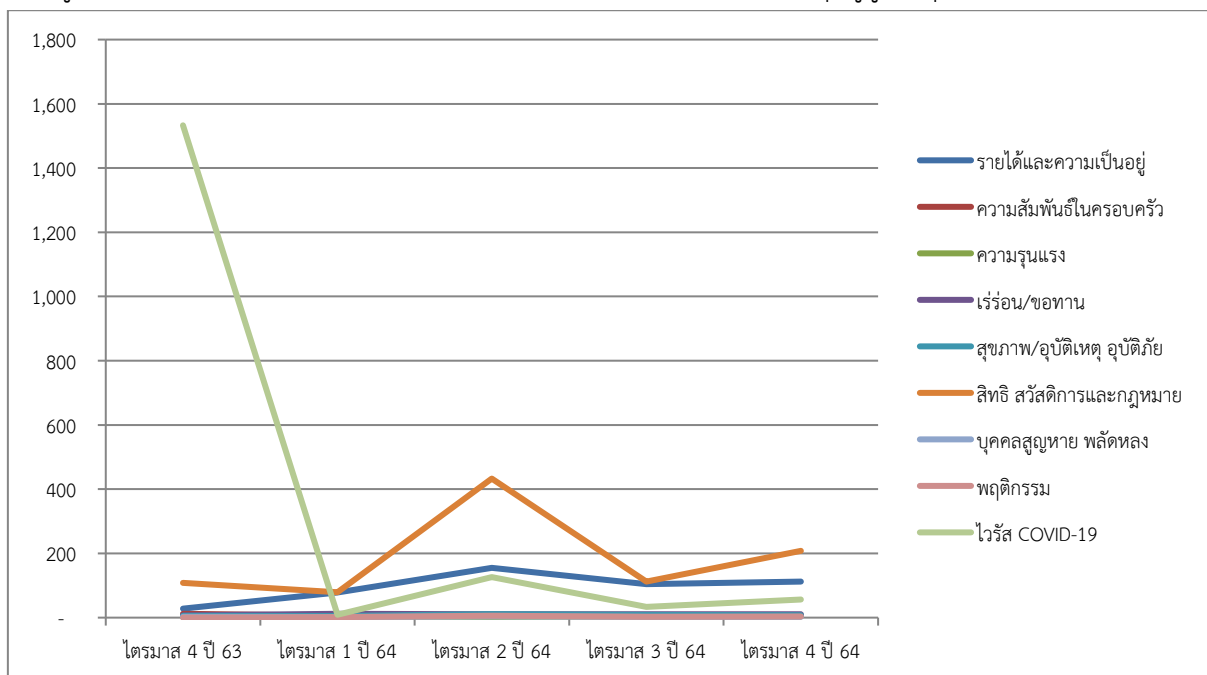
ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหา รายได้และความเป็นอยู่	28	78	155	104	112
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัวยากจน	23	68	126	88	94
	- ที่อยู่อาศัย	5	10	29	16	18
2	ปัญหา ความสัมพันธ์ในครอบครัว	12	6	6	6	6
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	6	2	3	2	2
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	-	-	-	-

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	5	4	-	1	2	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรภรรยา	-	-	-	2	1	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	3	1	1	
3	ปัญหาความรุนแรง	2	4	3	4	4	
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	3	3	4	3	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	1	-	-	1	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	7	12	11	11	11	
	- เร่ร่อน	5	10	11	11	10	
	- ขอทาน	2	2	-	-	1	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	6	5	11	9	8	
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	1	1	1	
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	2	4	6	6	5	
	- สุขภาพจิต	4	1	4	2	2	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	108	79	433	112	208	
	- ค่าทำจัดการศพผู้สูงอายุตาม ประเพณี	7	5	19	8	11	
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	1	1	-	1	
	- จัดทะเบียนคนพิการ	-	2	5	1	3	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	83	32	30	33	32	
	- เบี้ยความพิการ	1	3	2	1	2	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่ อาศัย	4	1	4	9	5	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	1	-	-	-	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	13	33	357	53	147	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	1	15	7	7	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	3	2	4	3	3	
	- พลัดหลง	3	1	3	3	2	
	- สูญหาย	-	1	1	-	1	

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	2	6	3	4	
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	2	1	
	- ใช้วาก้าวร้าย หยาบคาย	-	-	1	-	1	
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	1	-	-	
	- การลักขโมย	-	1	-	-	-	
	- อื่น ๆ	-	1	4	1	2	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	1,533	9	126	33	56	
	- ไวรัส COVID-19	1,533	9	126	33	56	
	รวม	1,699	197	755	285	412	

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ แนวโน้มมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบ

ในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

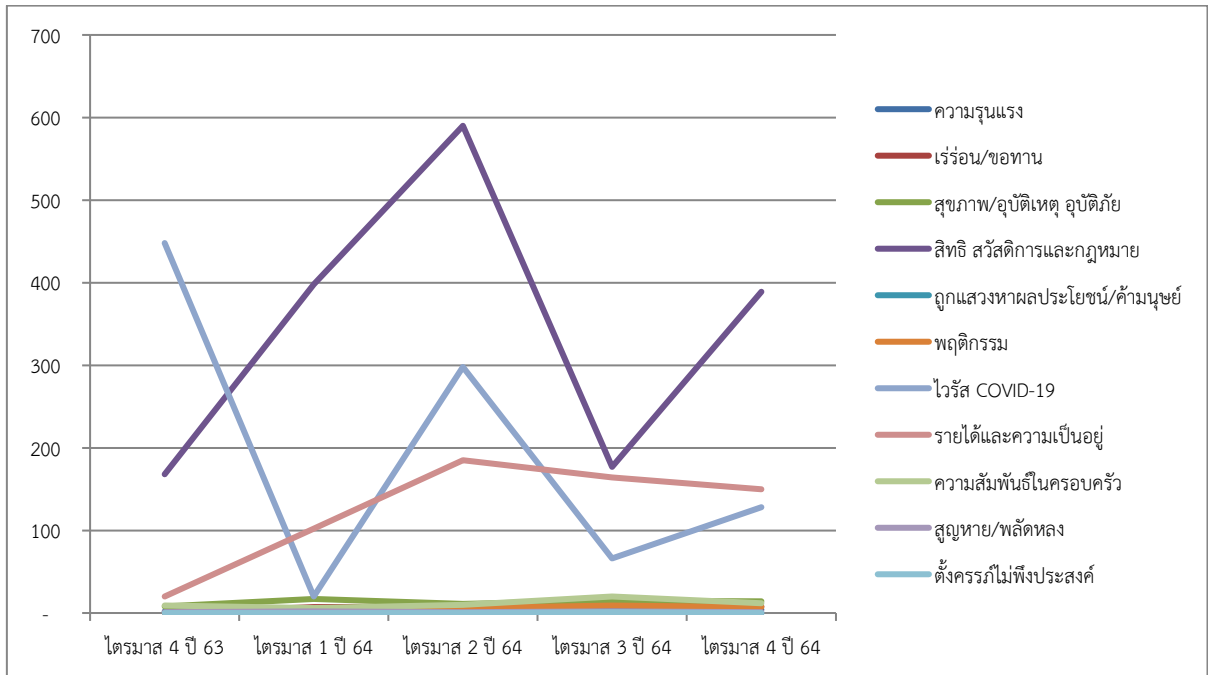
5) ผู้พิการ

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ปัญหาความรุนแรง	2	2	5	5	4
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	2	5	4	4
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	2	-	-	1	-
2	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	7	8	10	8
	- เร่ร่อน	-	2	7	10	6
	- ขอทาน	-	5	1	-	2
3	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	8	17	11	15	14
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	1	6	9	10	8
	- สุขภาพจิต	7	11	2	4	6
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	-	1	-
4	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	168	398	590	177	389
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	2	2	1	1	2
	- เบี้ยความพิการ	89	259	58	33	117
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่ อาศัย	8	14	20	8	14
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	1	-	1	1
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	50	73	426	97	199
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	1	8	35	3	15
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	1	2	-	1
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	4	4	8	3	5
	- จดทะเบียนคนพิการ	10	30	37	23	30
	- ค่าจัด การศพ ผู้สูงอายุตาม ประเพณี	-	2	1	3	2

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบ 2563	ปีงบประมาณ 2564			
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3	3	2	5	3
5	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	1	-	-
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	1	-	-
6	ปัญหาพฤติกรรม	-	6	6	9	7
	- ใช้สารเสพติด	-	-	-	4	1
	- ใจว้าจาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	-	1	2	1
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	-	1	-	1
	- อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-	6	4	3	4
7	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	448	20	298	66	128
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	1	-	-	-	-
	- ไวรัส COVID-19	447	20	298	66	128
8	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	20	102	185	164	150
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	14	92	169	147	136
	- ที่อยู่อาศัย	6	10	16	17	14
9	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	9	6	10	20	12
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	3	3	5	10	6
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	2	1	1	2	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	4	1	3	4	3
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	-	-	-	3	1
	- สิทธิและกฎหมาย	-	1	1	1	1
10	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	1	2	1	2	2
	- พลัดหลง	1	1	-	1	1
	- สูญหาย	-	1	1	1	1
11	ปัญหาตั้งครุภัณฑ์ในวัยรุ่น/ตั้งครุภัณฑ์ไม่พึงประสงค์	-	-	-	1	1
	- ขอคำปรึกษา	-	-	-	1	1
	รวม	656	560	1,115	469	715

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 และแผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้พิการแนวโน้มมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติเหตุ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ โดยปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติเหตุ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

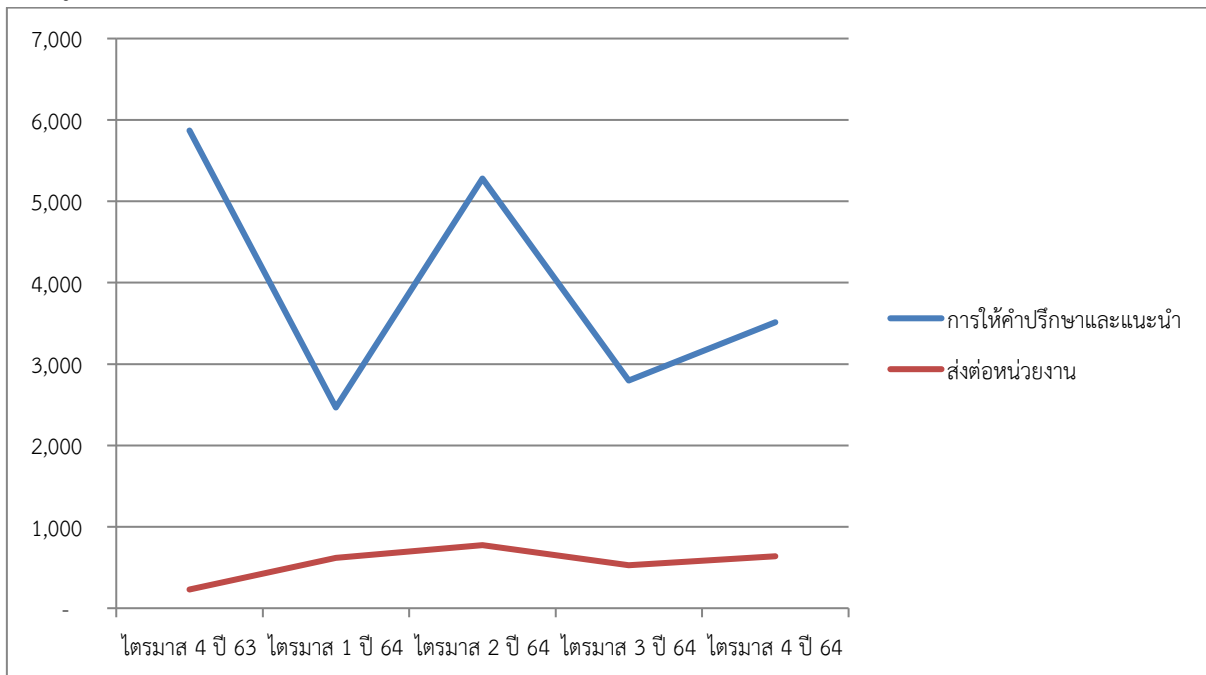
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำแนกรายไตรมาส

ที่	การให้ความช่วยเหลือ	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
1	การให้คำปรึกษาและแนะนำ	5,870	2,466	5,280	2,798	3,515	
2	ส่งต่อหน่วยงาน	230	618	775	528	640	
รวม		6,100	3,084	6,055	3,326	4,155	

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำแนกรายไตรมาส



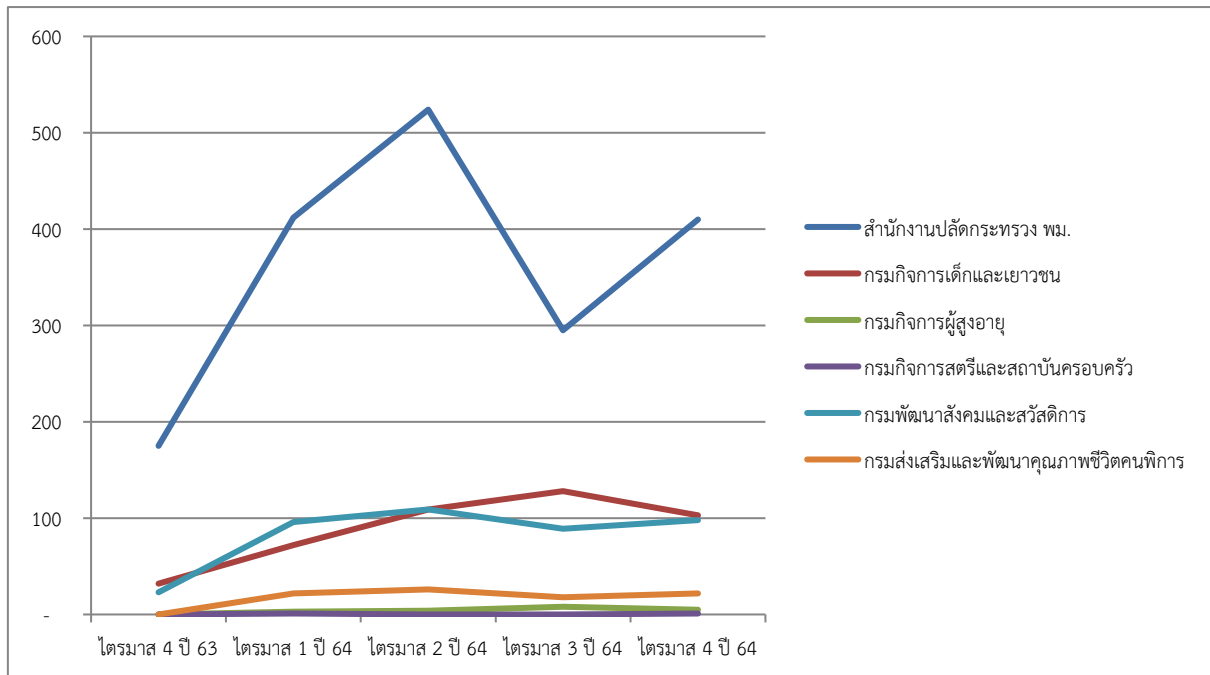
จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าการส่งต่อหน่วยงาน และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
		ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
1	สำนักงานปลัดกระทรวง พม.	175	412	524	295	410	
2	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	32	72	109	128	103	
3	กรมกิจการผู้สูงอายุ	-	3	4	8	5	
4	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	-	1	-	-	1	
5	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	23	96	109	89	98	
6	กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	-	22	26	18	22	
รวม		230	606	772	538	639	

แผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุดยังคงเป็นสำนักงานปลัดกระทรวง พม. รองลงมากรมกิจการเด็กและเยาวชน และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตามลำดับ โดยสำนักงานปลัดกระทรวง พม. และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนกรมกิจการเด็กและเยาวชน มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564

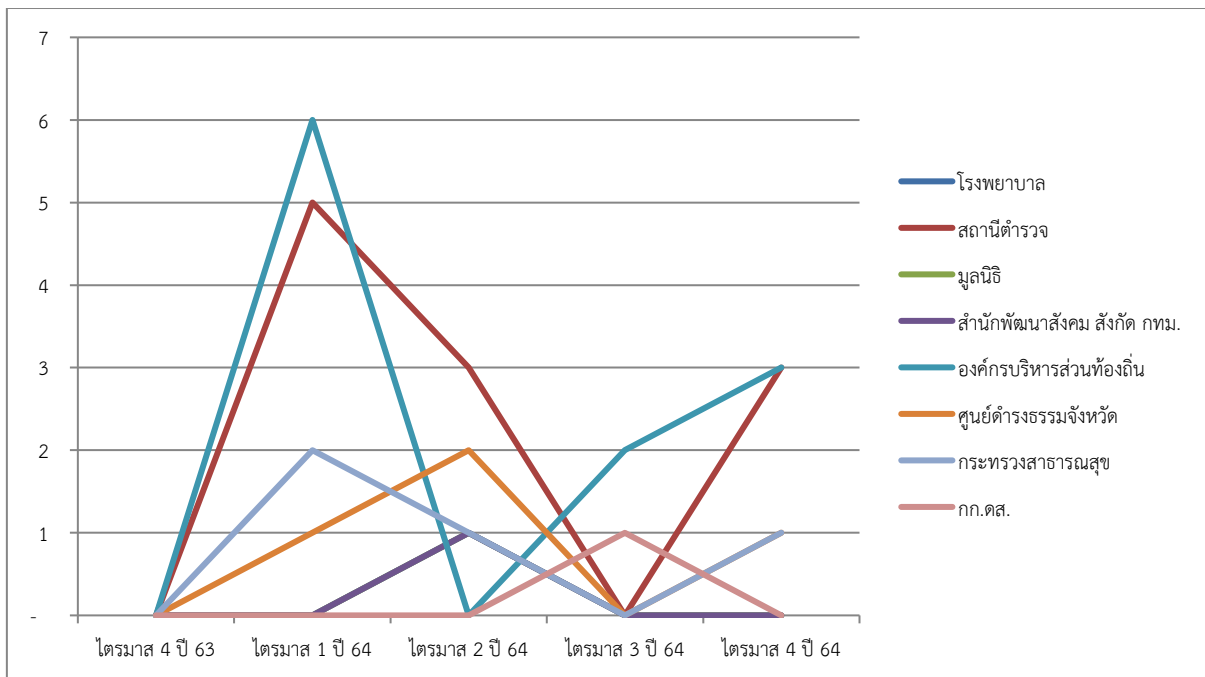
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ตารางที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายนอก	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
1	โรงพยาบาล	-	-	1	-	-	
2	สถานีตำรวจ	-	5	3	-	3	
3	มูลนิธิ	-	-	1	-	-	

ที่	หน่วยงานภายนอก	สถิติการให้บริการ					คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564				
			ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	
4	สำนักพัฒนาสังคม สังกัด กทม.	-	-	1	-	-	
5	องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	-	6	-	2	3	
6	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	-	1	2	-	1	
7	กระทรวงสาธารณสุข	-	2	1	-	1	
8	กองกำกับการสวัสดิภาพเด็ก และสตรี (กก.ดส.)	-	-	-	1	-	
รวม		-	14	9	3	8	

แผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุดคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานีตำรวจ และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 3 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 3 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 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) ระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์ 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

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2564) ดังนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรค

- 1) สถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด บางแห่งไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดเชื้อโควิด-19 และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นที่เข้าข่ายมีความเสี่ยงสูงถูกกักตัว ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ในช่วงเวลาหนึ่ง
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ มีคุณภาพไม่เหมาะสมกับการใช้ปฏิบัติงาน
- 3) การรับเรื่องต้องจัดบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มก่อนบันทึกลงในระบบอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากบางครั้งระบบไม่สามารถใช้งานได้ทันที/ระบบเกิดการขัดข้อง/ไม่สะดวกในการบันทึกทันที

5.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีแผนรองรับหากเกิดวิกฤตสถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- 2) ควรสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ เหมาะกับการใช้งาน และทันสมัย
- 3) ควรสนับสนุนความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อสะดวกในการใช้ปฏิบัติงาน