



รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด
และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด

ประจำไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564
ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 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 4 ปีงบประมาณ 2564 (วันที่ 1 กรกฎาคม ถึง 30 กันยายน 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

ตุลาคม 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 4 ปีงบประมาณ 2564.....	4
2.1 ช่องทางการให้บริการ.....	4
2.2 พื้นที่ให้บริการ.....	6
2.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	9
2.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	11
2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	22
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาสังคมกลุ่มจังหวัด.....	26
3.1 ช่องทางการให้บริการ.....	26
3.2 พื้นที่ให้บริการ.....	28
3.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	29
3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย.....	31
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	43
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	47
4.1 ระบบการบริหารจัดการทีม.....	47
4.2 ระบบการบริการ.....	48
4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว.....	48
4.4 ระบบซอฟต์แวร์.....	48
4.5 ระบบเครือข่าย.....	49
4.6 ระบบเฝ้าระวัง.....	49
4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล.....	49
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	50
5.1 ปัญหาอุปสรรค.....	50
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	50

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ.....	5
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ.....	6
ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ.....	9
ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย.....	10
ตารางที่ 5 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก.....	11
ตารางที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน.....	13
ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่.....	15
ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	18
ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	20
ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	22
ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	24
ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	25
ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	26
ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	28
ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	29
ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	30
ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	31
ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	33
ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	36
ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	38
ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	41
ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	43
ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	44
ตารางที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	45

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางกาให้บริการ.....	5
แผนภูมิที่ 2	แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ.....	8
แผนภูมิที่ 3	แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ.....	9
แผนภูมิที่ 4	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย.....	10
แผนภูมิที่ 5	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเด็ก.....	13
แผนภูมิที่ 6	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน.....	15
แผนภูมิที่ 7	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่.....	17
แผนภูมิที่ 8	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้สูงอายุ.....	19
แผนภูมิที่ 9	แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ.....	22
แผนภูมิที่ 10	แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ.....	23
แผนภูมิที่ 11	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน).....	24
แผนภูมิที่ 12	แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก).....	25
แผนภูมิที่ 13	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางกาให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	27
แผนภูมิที่ 14	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส.....	28
แผนภูมิที่ 15	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส.....	29
แผนภูมิที่ 16	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส.....	30
แผนภูมิที่ 17	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส.....	33
แผนภูมิที่ 18	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส.....	35
แผนภูมิที่ 19	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส.....	38
แผนภูมิที่ 20	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส.....	40
แผนภูมิที่ 21	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส.....	43
แผนภูมิที่ 22	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส.....	44
แผนภูมิที่ 23	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส.....	45
แผนภูมิที่ 24	แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการ ประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส.....	46

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับการบูรณาการ โดยกำหนดว่า “ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้น กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” (มาตรา 10 วรรค 1) ในทางปฏิบัติแม้ว่าจะมีความพยายามในการบริหารแบบบูรณาการในภารกิจที่มีความสำคัญหลายเรื่อง แต่ยังคงเกิดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติในหลาย ๆ ภารกิจ เป็นผลให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมาก การปฏิรูประบบงบประมาณประเทศจาก “ระบบงานงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์” สู่ “ระบบงบประมาณเชิงพื้นที่” (Area-Based Budgeting : ABB) ซึ่งเป็นแนวคิดของการทำงานงบประมาณแบบมีส่วนร่วม (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 องค์กรความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงาน บริการกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการในความรับผิดชอบของกระทรวง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรภาคเอกชน และประชาชน ข้อ 3 ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อคาดการณ์แนวโน้มของสถานการณ์ทางสังคมและผลกระทบ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาสังคมและการจัดยุทธศาสตร์ในพื้นที่กลุ่มจังหวัด ข้อ 4 สนับสนุนการนิเทศงาน ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเชิงวิชาการตามนโยบายและภารกิจของกระทรวงในพื้นที่กลุ่มจังหวัด มีหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นอกจากนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานนโยบายระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคในการแปลงนโยบาย ข้อมูลสารสนเทศ องค์กรความรู้ และแผนต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ให้เกิดการบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

สังกัดกระทรวงฯ ในส่วนภูมิภาค ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และมีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการโครงการด้านสังคมเชิงพื้นที่ ในระดับพื้นที่ จังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ในการบูรณาการการดำเนินงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมที่สอดคล้องกับพื้นที่และยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

2) เพื่อคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

3) เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3

4) เพื่อนำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันและแก้ไขปัญหา และต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหา 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) ประชุมชี้แจงแนวทางและกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมกลุ่มจังหวัด ประจำปี 2564

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

3) นำเสนอผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และการคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 ต่อผู้บริหารเพื่อออกนโยบายในการป้องกันแก้ไขปัญหา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหากำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

4) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การนำไปใช้ประโยชน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) มีข้อมูลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด และคาดการณ์แนวโน้มของปัญหาทางสังคมระดับพื้นที่ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถใช้ประโยชน์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่

2) หน่วยงานระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัด สามารถนำข้อมูลในพื้นที่ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ในการคุ้มครอง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางสังคมที่สอดคล้องกับบริบทในระดับพื้นที่ และหน่วยงานระดับกระทรวงสามารถนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาทางสังคมที่สำคัญ และกำหนดนโยบายแผนงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมภาพรวมต่อไป

ส่วนที่ 2

ข้อมูลสถิติการให้บริการ

ประจำปีไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

สถิติการให้บริการผู้ประสบปัญหาสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำปีไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2564) จำนวนผู้ให้บริการทั้งสิ้น 5,164 ราย (ชาย 968 ราย หญิง 4,196 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

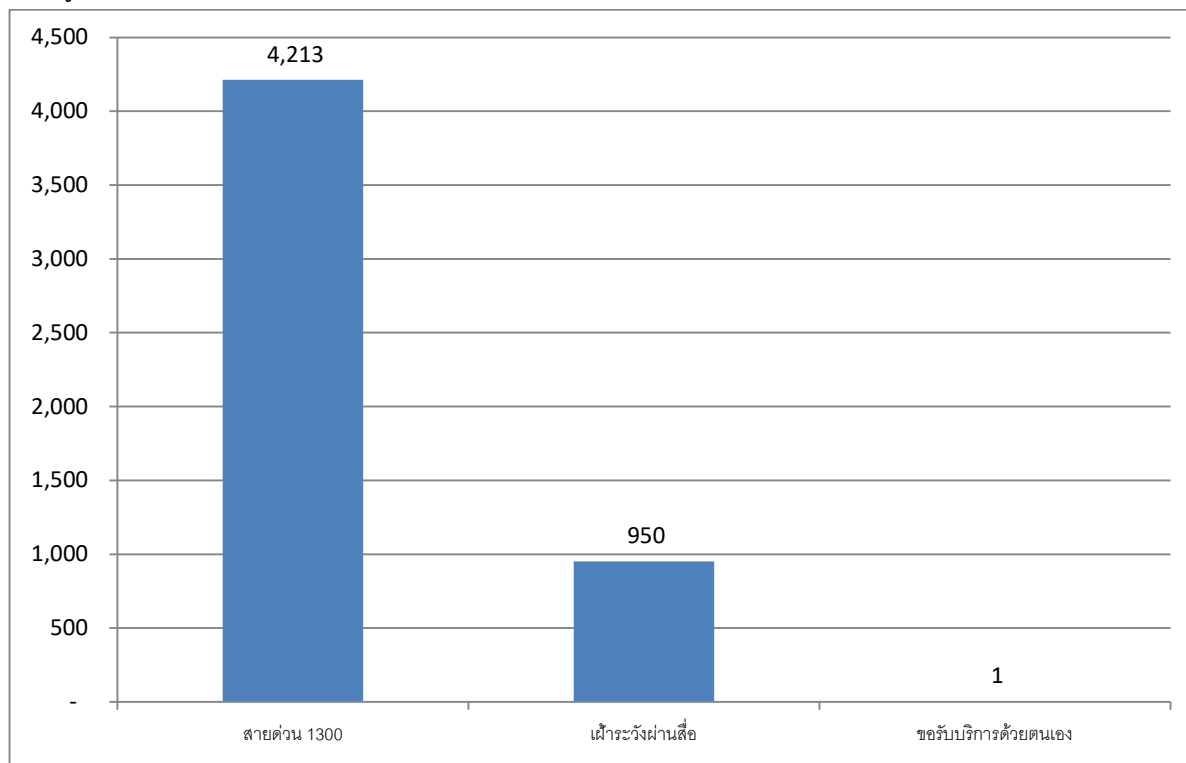
2.1 ช่องทางการให้บริการ

ผู้ให้บริการทั้งสิ้น 5,164 ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการให้บริการ สายด่วนโทร 1300 มากที่สุด จำนวน 4,213 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.58 รองลงมาเฟีาระวังผ่านสื่อ จำนวน 950 ราย (e-Form (ขอรับบริการ) จำนวน 689 ราย Facebook จำนวน 109 ราย Line จำนวน 97 ราย Website จำนวน 33 ราย e-Form (แจ้งเหตุ) จำนวน 17 ราย และ Email/จดหมาย จำนวน 5 ราย) คิดเป็นร้อยละ 18.40 และขอรับบริการด้วยตนเอง โดย Walk-in ในเวลาราชการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.02 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ

ที่	จังหวัด	ช่องทางการให้บริการ (ราย)									รวม
		สายด่วน โทร 1300	เฟิร์มแวร์ผ่านสื่อ						ขอรับบริการด้วย ตนเอง		
			Website	Line	Facebook	Email/ จดหมาย	e-Form (ขอรับ บริการ)	e-Form (แจ้งเหตุ)	Walk-in (นอกเวลา ราชการ)	Walk-in (ในเวลา ราชการ)	
1	นครปฐม	702	9	20	16	1	169	2	-	-	919
2	กาญจนบุรี	683	5	20	21	-	88	3	-	-	820
3	ราชบุรี	816	5	10	17	1	97	1	-	-	947
4	สุพรรณบุรี	756	4	17	16	2	93	5	-	1	894
5	ประจวบคีรีขันธ์	485	2	7	10	-	72	-	-	-	576
6	เพชรบุรี	459	2	7	12	-	52	1	-	-	533
7	สมุทรสงคราม	255	1	3	1	-	20	2	-	-	282
8	สมุทรสาคร	57	5	13	16	1	98	3	-	-	193
รวม		4,213	33	97	109	5	689	17	-	1	5,164
ร้อยละ		81.58	18.40						0.02		100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามช่องทางการให้บริการ



2.2 พื้นที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการทั้งสิ้น 5,164 ราย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่จังหวัดราชบุรีมากที่สุด จำนวน 947 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.34 รองลงมาจังหวัดนครปฐม จำนวน 919 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 ถัดมาจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 894 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.31 จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 820 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.88 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 576 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.15 จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 533 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.32 จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 282 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.46 และจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.74 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2

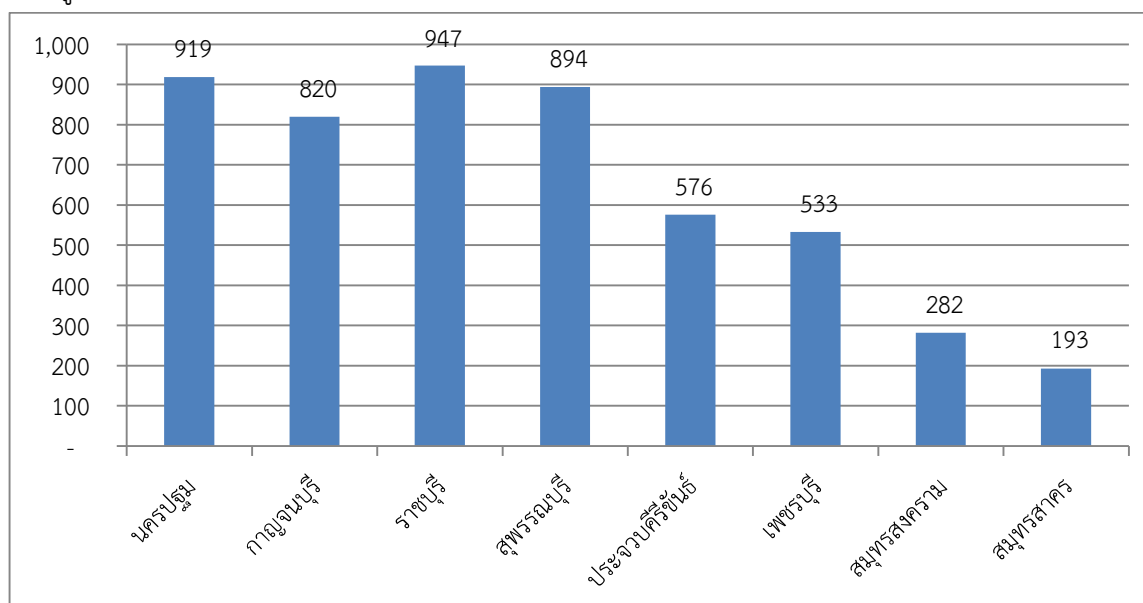
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
1	จังหวัดนครปฐม	919	17.80
	- อำเภอเมืองนครปฐม	279	
	- อำเภอกำแพงแสน	64	
	- อำเภอนครชัยศรี	60	
	- อำเภอดอนตูม	36	
	- อำเภอบางเลน	84	
	- อำเภอสามพราน	147	
	- อำเภอพุทธมณฑล	49	
	- ไม่ระบุ	200	
2	จังหวัดกาญจนบุรี	820	15.88
	- อำเภอเมืองกาญจนบุรี	148	
	- อำเภอไทรโยค	23	
	- อำเภอบ่อพลอย	55	
	- อำเภอศรีสวัสดิ์	11	
	- อำเภอท่ามะกา	92	
	- อำเภอท่าม่วง	74	
	- อำเภอทองผาภูมิ	21	
	- อำเภอสังขละบุรี	5	
	- อำเภอพนมทวน	34	
	- อำเภอเลาขวัญ	22	
	- อำเภอด่านมะขามเตี้ย	22	
	- อำเภอหนองปรือ	11	
	- อำเภอห้วยกระเจา	28	
	- ไม่ระบุ	274	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
3	จังหวัดราชบุรี	947	18.34
	- อำเภอเมืองราชบุรี	164	
	- อำเภอจอมบึง	48	
	- อำเภอสวนผึ้ง	24	
	- อำเภอดำเนินสะดวก	65	
	- อำเภอบ้านโป่ง	121	
	- อำเภอบางแพ	38	
	- อำเภอโพธาราม	124	
	- อำเภอปากท่อ	55	
	- อำเภอวัดเพลง	3	
	- อำเภอบ้านคา	25	
	- ไม่ระบุ	280	
4	จังหวัดสุพรรณบุรี	894	17.31
	- อำเภอเมืองสุพรรณบุรี	105	
	- อำเภอเดิมบางนางบวช	32	
	- อำเภอด่านช้าง	64	
	- อำเภอบางปลาม้า	34	
	- อำเภอศรีประจันต์	31	
	- อำเภอดอนเจดีย์	22	
	- อำเภอสองพี่น้อง	72	
	- อำเภอสามชุก	49	
	- อำเภออู่ทอง	53	
	- อำเภอหนองหญ้าไซ	31	
	- ไม่ระบุ	401	
5	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	576	11.15
	- อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	85	
	- อำเภอกุยบุรี	39	
	- อำเภอทับสะแก	12	
	- อำเภอบางสะพาน	36	
	- อำเภอบางสะพานน้อย	16	
	- อำเภอปราณบุรี	62	
	- อำเภอหัวหิน	116	
	- อำเภอสามร้อยยอด	30	
	- ไม่ระบุ	180	

ที่	พื้นที่ให้บริการ	จำนวน	
		ราย	ร้อยละ
6	จังหวัดเพชรบุรี	533	10.32
	- อำเภอเมืองเพชรบุรี	95	
	- อำเภอเขาย้อย	28	
	- อำเภอหนองหญ้าปล้อง	19	
	- อำเภอชะอำ	86	
	- อำเภอท่ายาง	71	
	- อำเภอบ้านลาด	43	
	- อำเภอบ้านแหลม	46	
	- อำเภอแก่งกระจาน	20	
	- ไม่ระบุ	125	
7	จังหวัดสมุทรสงคราม	282	5.46
	- อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	107	
	- อำเภอบางคนที	29	
	- อำเภออัมพวา	54	
	- ไม่ระบุ	92	
8	จังหวัดสมุทรสาคร	193	3.74
	- อำเภอเมืองสมุทรสาคร	87	
	- อำเภอกระทุ่มแบน	81	
	- อำเภอบ้านแพ้ว	18	
	- ไม่ระบุ	7	
	รวม	5,164	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถิติการให้บริการตามพื้นที่ให้บริการ



2.3 กลุ่มเป้าหมาย

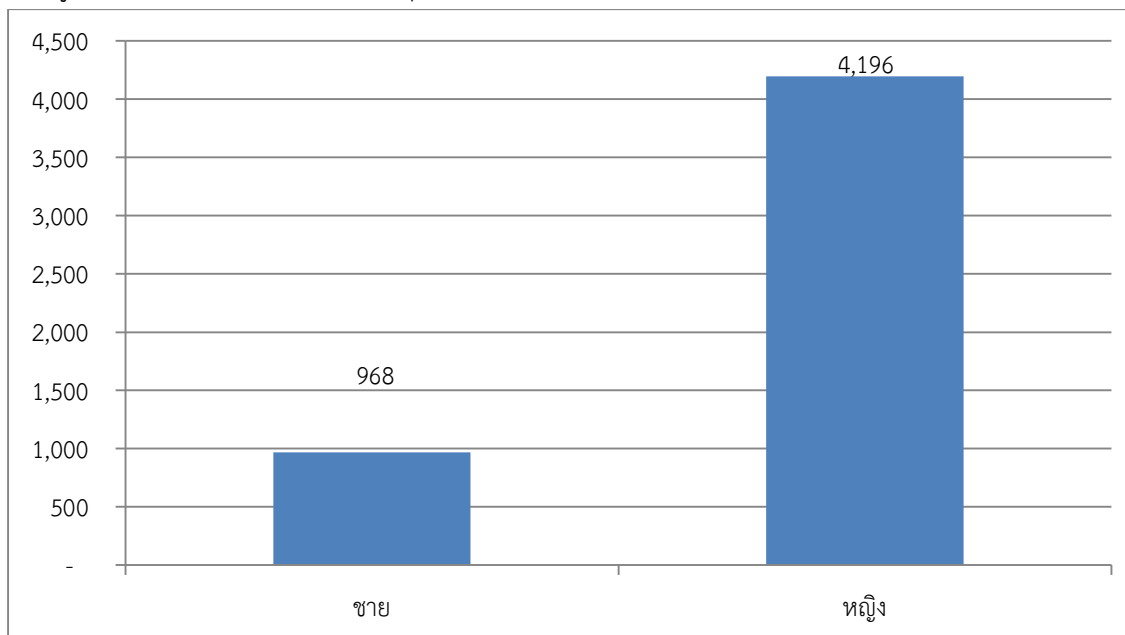
1) เพศ

ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 5,164 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4,196 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 968 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ

ที่	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	นครปฐม	195	724	919
2	กาญจนบุรี	144	676	820
3	ราชบุรี	160	787	947
4	สุพรรณบุรี	180	714	894
5	ประจวบคีรีขันธ์	93	483	576
6	เพชรบุรี	93	440	533
7	สมุทรสงคราม	71	211	282
8	สมุทรสาคร	32	161	193
รวม		968	4,196	5,164
ร้อยละ		18.75	81.25	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงสถิติการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามเพศ



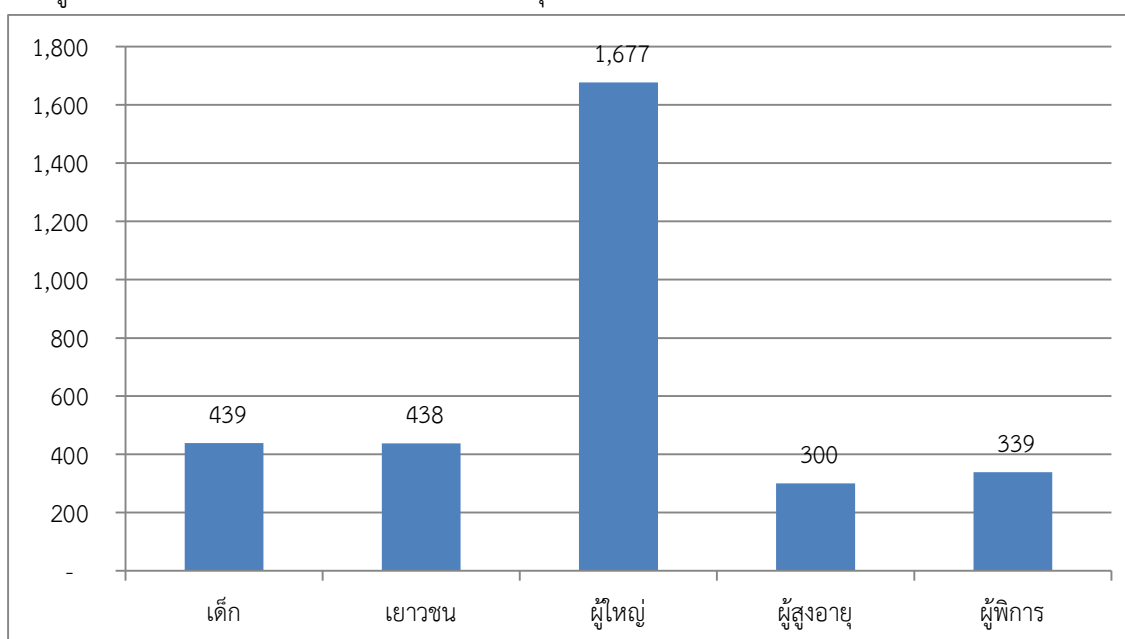
2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาใหม่ สอบถามบริการ หรือติดตามปัญหาเดิม ทั้งสิ้น 3,193 ราย สามารถจำแนกประเภทกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 1,677 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.52 รองลงมาคือกลุ่มเด็ก จำนวน 439 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 ถัดมากคือกลุ่มเยาวชน จำนวน 438 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.72 กลุ่มผู้พิการ จำนวน 339 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.62 และกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.39 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ที่	จังหวัด	เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ				รวม
						เด็ก	เยาวชน	ผู้ใหญ่	ผู้สูงอายุ	
1	นครปฐม	38	77	377	54	1	-	56	7	610
2	กาญจนบุรี	146	54	213	39	8	-	23	9	492
3	ราชบุรี	99	72	306	67	2	5	41	23	615
4	สุพรรณบุรี	49	55	232	51	4	-	36	18	445
5	ประจวบคีรีขันธ์	41	64	189	23	-	1	26	6	350
6	เพชรบุรี	38	67	190	36	2	1	33	13	380
7	สมุทรสงคราม	19	19	106	20	1	-	10	6	181
8	สมุทรสาคร	9	30	64	10	-	1	5	1	120
รวม		439	438	1,677	300	18	8	230	83	3,193
ร้อยละ		13.75	13.72	52.52	9.39	339				100.00
						10.62				

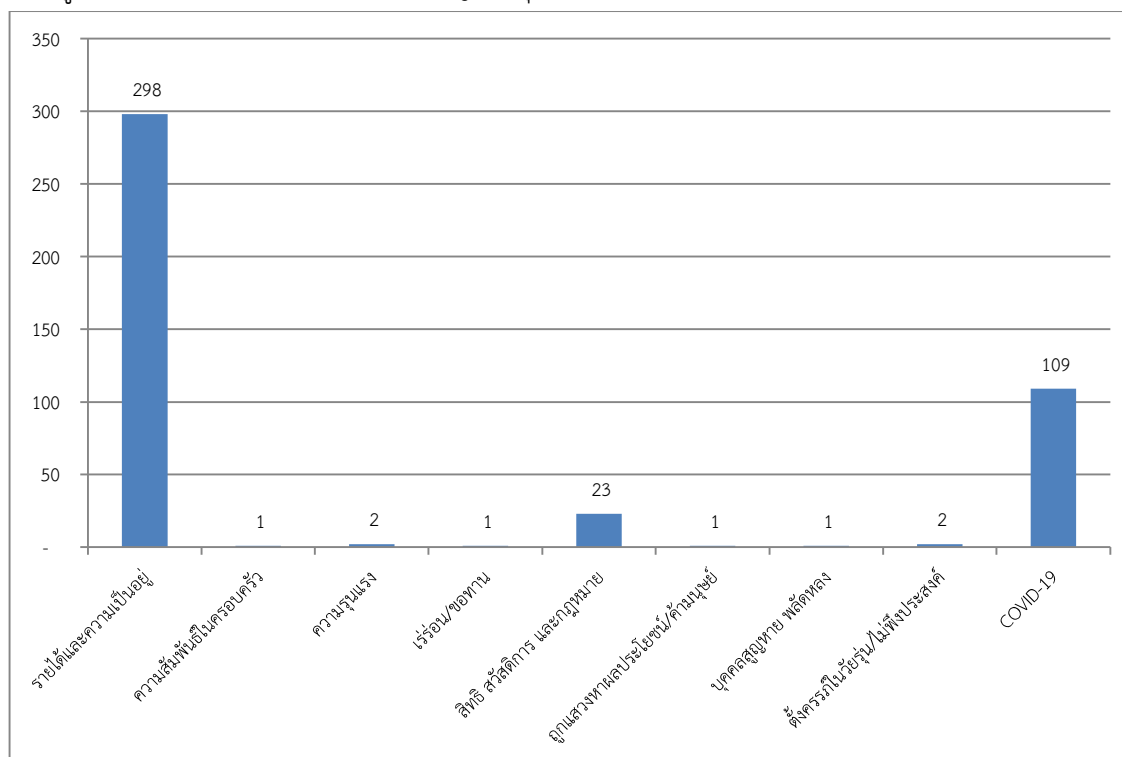
แผนภูมิที่ 4 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย



ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติเหตุภัย	-	-	2	1	1	-	1	-	5	1.14
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	-	1	1	-	1	-	3	
	- สุขภาพจิต	-	-	2	-	-	-	-	-	2	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	14	43	56	17	11	15	7	3	166	37.81
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	11	42	48	11	7	12	5	3	139	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	3	1	8	5	4	3	2	-	26	
	- ไม่ได้ รับ สิทธิ/ความ คุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
7	การถูกแสวงหา ผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ำมนุษย์	-	2	-	-	-	-	-	-	2	0.45
	- ค้ำมนุษย์ (ค่าประเมิน)	-	2	-	-	-	-	-	-	2	
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัด หลง ศพนิรนาม	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0.23
	- พลัดหลง	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
9	ปัญหาพฤติกรรม	1	1	1	1	5	-	-	-	9	2.05
	- ใช้สารเสพติด	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ใช้วาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	1	-	1	1	2	-	-	-	5	
	- หนีออกจากบ้าน	-	-	-	-	3	-	-	-	3	
10	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	8	9	8	-	1	-	2	4	32	7.29
	- ไวรัส COVID-19	8	9	8	-	1	-	2	4	32	
	รวม	38	146	99	49	41	38	19	9	439	100.00

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0.23
	- ความสัมพันธ์ สามีกรรยา	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
3	ปัญหาความรุนแรง	-	-	-	1	1	-	-	-	2	0.46
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0.23
	- เร่ร่อน	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
5	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	1	1	7	1	5	7	1	-	23	5.25
	- เบี้ยความพิการ	1	-	-	-	2	-	-	-	3	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	-	1	7	1	2	4	1	-	16	
	- ไม่ได้ รับ สิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	-	-	-	-	1	2	-	-	3	
6	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0.23
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พัดหลง ศพนิรนาม	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0.23
	- สูญหาย	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	1	-	-	1	-	-	-	-	2	0.46
	- ขอคำปรึกษา	1	-	-	1	-	-	-	-	2	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	16	19	19	12	14	6	6	17	109	24.88
	- ไวรัส COVID-19	16	19	19	12	14	6	6	17	109	
	รวม	77	54	72	55	64	67	19	30	438	100.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มเยาวชน



3) ผู้ใหญ่

กลุ่มผู้ใหญ่ จำนวน 1,677 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 1,065 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.51 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ และขาดเงินทุนประกอบอาชีพ) รองลงมามีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน จำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.57 (ส่วนใหญ่เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19) ถัดมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.22 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) และปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 และแผนภูมิที่ 7

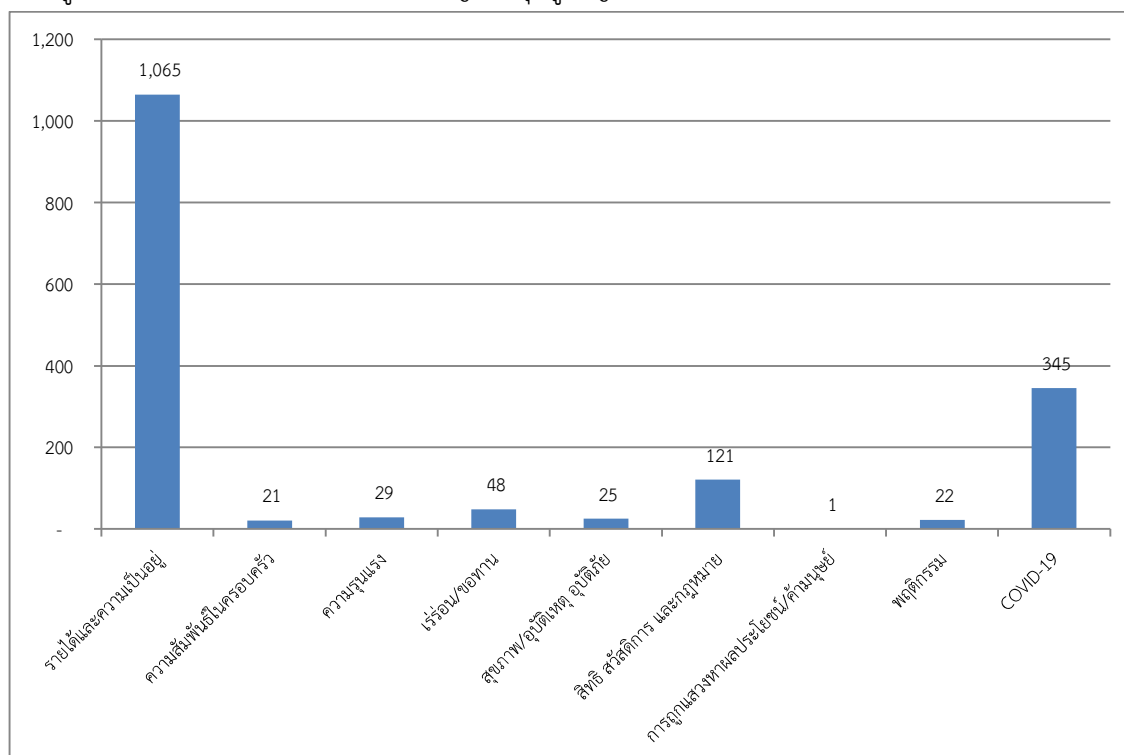
ตารางที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหา รายได้ และความ เป็นอยู่	247	96	193	165	120	140	77	27	1,065	63.51
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัว ยากจน	241	93	191	164	119	140	76	27	1,051	
	- ที่อยู่อาศัย	6	3	2	1	1	-	1	-	14	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	3	5	2	4	5	-	-	21	1.25
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	1	-	2	2	-	-	5	
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	-	1	-	-	-	-	2	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	1	1	-	-	-	-	-	3	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรธิดา	1	1	2	1	1	3	-	-	9	
	- สิทธิและกฎหมาย	-	-	1	-	1	-	-	-	2	
3	ปัญหาความรุนแรง	7	4	10	2	2	2	1	1	29	1.73
	- ความรุนแรงในครอบครัว	6	1	9	2	2	2	1	1	24	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	3	1	-	-	-	-	-	5	
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	13	5	7	3	9	4	6	1	48	2.86
	- เร่ร่อน	12	5	7	3	7	4	6	-	44	
	- ขอทาน	1	-	-	-	2	-	-	1	4	
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	11	3	2	2	-	3	3	1	25	1.49
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	6	2	1	1	-	3	3	-	16	
	- สุขภาพจิต	5	1	1	1	-	-	-	1	9	
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	13	12	43	19	14	17	2	1	121	7.22
	- เบี้ยความพิการ	1	-	-	3	2	1	-	-	7	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	1	1	-	-	-	-	-	-	2	
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	-	1	1	-	-	-	1	-	3	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	3	10	30	12	6	14	1	1	77	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	7	-	11	3	3	2	-	-	26	
	- จดทะเบียนคนพิการ	1	-	1	1	2	-	-	-	5	
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแส การค้ามนุษย์	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0.06

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- การบังคับใช้แรงงาน/ หลอกไปใช้แรงงาน	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
8	ปัญหาพฤติกรรม	3	2	4	4	4	2	3	-	22	1.31
	- ใช้สารเสพติด	1	-	-	2	1	1	1	-	6	
	- ใช้วาก้าวร้า หยาบคาย	-	-	-	-	1	1	-	-	2	
	- พฤติกรรมทางเพศไม่ เหมาะสม	-	-	-	2	-	-	-	-	2	
	- การลักขโมย	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	- อื่น ๆ	2	2	4	-	1	-	2	-	11	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติ ใหม่ อยู่ในความสนใจของ ประชาชน	81	88	42	34	36	17	14	33	345	20.57
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	- ไวรัส COVID-19	81	87	42	34	36	17	14	33	344	
	รวม	377	213	306	232	189	190	106	64	1,677	100.00

แผนภูมิที่ 7 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้ใหญ่



4) ผู้สูงอายุ

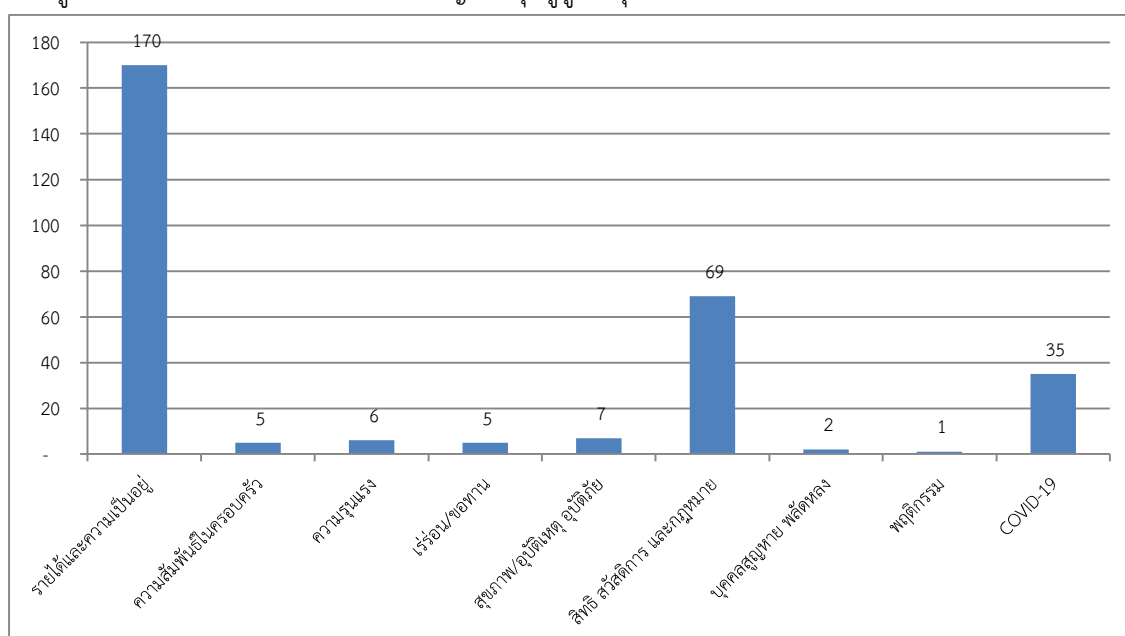
กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหา รายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.66 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ และขาดเงินทุนประกอบอาชีพ) รองลงมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี) ถัดมามีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.67 (ส่วนใหญ่เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19) ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหา รายได้ และความเป็นอยู่	37	11	38	31	16	20	16	1	170	56.66
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัวยากจน	34	10	37	31	16	20	16	1	165	
	- ที่อยู่อาศัย	3	1	1	-	-	-	-	-	5	
2	ปัญหา ความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	-	1	1	1	-	-	1	5	1.67
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	-	1	1	-	-	1	3	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	-	1	-	-	-	-	-	2	
3	ปัญหา ความรุนแรง	-	1	2	2	-	-	-	1	6	2.00
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	2	2	-	-	-	1	5	
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
4	ปัญหา เร่ร้อน/ขอทาน	1	-	-	1	-	2	1	-	5	1.67
	- เร่ร้อน	1	-	-	1	-	2	1	-	5	
5	ปัญหา สุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	1	-	3	2	1	-	-	-	7	2.33
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	3	1	-	-	-	-	4	
	- สุขภาพจิต	1	-	-	-	1	-	-	-	2	
	- อุบัติภัย (ข่าว)	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
6	ปัญหา เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	9	17	15	7	3	13	2	3	69	23.00
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3	7	5	1	-	3	-	1	20	
	- เบี้ยความพิการ	-	-	-	-	-	1	-	-	1	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	1	2	2	-	1	1	-	-	7	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	2	7	4	3	-	4	1	-	21	
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	3	-	2	-	-	1	-	-	6	
	- จดทะเบียนคนพิการ	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	-	1	1	3	2	3	1	2	13	
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลาดหลง ศพนิรนาม	-	-	1	1	-	-	-	-	2	0.67
	- พลาดหลง	-	-	1	1	-	-	-	-	2	
8	ปัญหาพฤติกรรม	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.33
	- อื่น ๆ	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	4	10	7	6	2	1	1	4	35	11.67
	- ศูนย์รับบริจาคกระดูก พม.	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	- ไวรัส COVID-19	3	10	7	6	2	1	1	4	34	
	รวม	54	39	67	51	23	36	20	10	300	100.00

แผนภูมิที่ 8 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของผู้สูงอายุ



5) ผู้พิการ

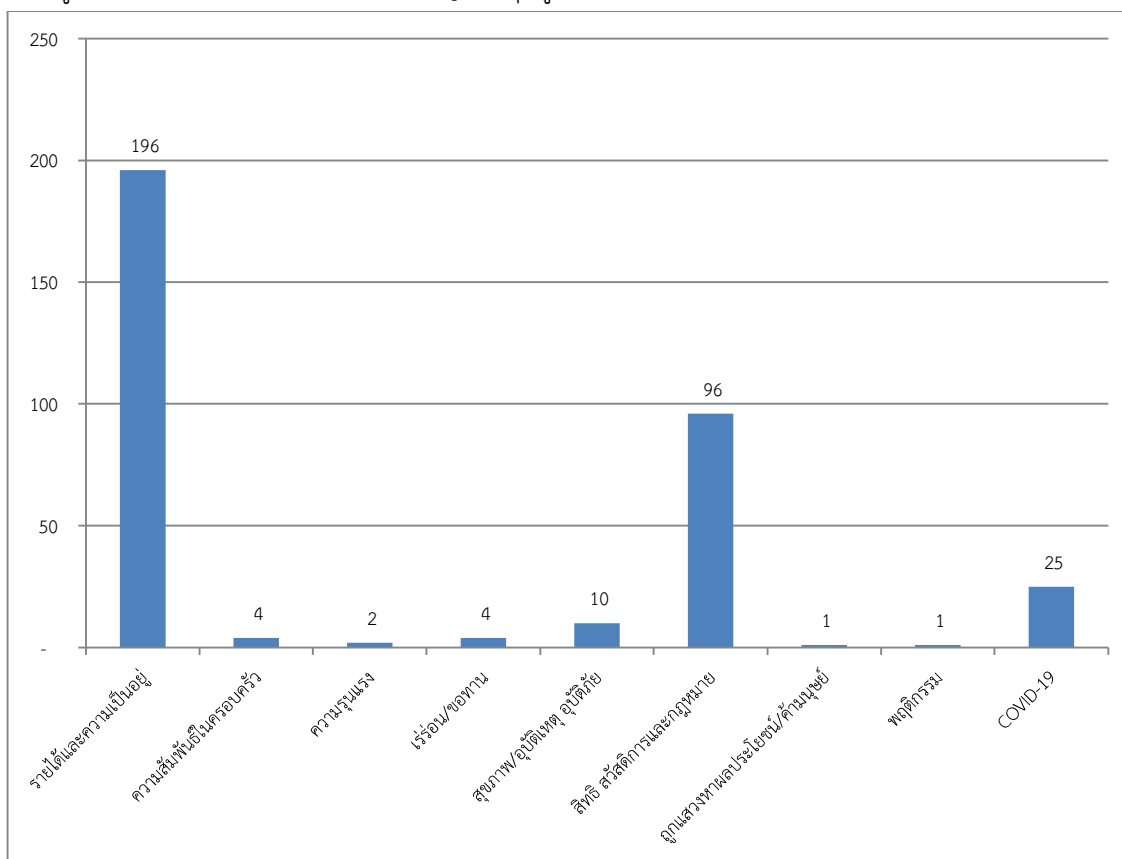
กลุ่มผู้พิการ จำนวน 339 ราย ส่วนใหญ่มีปัญหารายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.82 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องรายได้/ครอบครัวยากจน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ/ยากจน ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ไม่มีอาชีพ ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ) รองลงมามีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.32 (ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ) ถัดมามีปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน กรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.38 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหาของกลุ่มผู้พิการ

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
1	ปัญหา รายได้ และ ความเป็นอยู่	51	23	34	36	19	20	9	4	196	57.82
	- ปัญหา รายได้/ครอบครัว ยากจน	51	23	33	36	17	19	9	4	192	
	- ที่อยู่อาศัย	-	-	1	-	2	1	-	-	4	
2	ปัญหา ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	-	-	1	1	-	2	-	-	4	1.18
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	-	-	-	1	-	1	-	-	2	
	- ความสัมพันธ์ สามเณรธิดา	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
3	ปัญหา ความรุนแรง	1	-	-	-	-	1	-	-	2	0.59
	- ความรุนแรงในครอบครัว	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
	- ความรุนแรงจาก บุคคลภายนอก	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
4	ปัญหา เร่ร้อน/ขอทาน	-	2	1	1	-	-	-	-	4	1.18
	- เร่ร้อน	-	1	1	1	-	-	-	-	3	
	- ขอทาน	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
5	ปัญหา สุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	-	-	2	3	3	-	1	1	10	2.95
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	-	-	2	2	3	-	1	-	8	
	- สุขภาพจิต	-	-	-	1	-	-	-	1	2	
6	ปัญหา เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	9	9	31	13	5	26	2	1	96	28.32
	- เบี้ยความพิการ	3	2	3	1	2	7	1	-	19	

ที่	จำแนกปัญหา	จำนวน (ราย)									ร้อยละ
		นฐ.	กจ.	รบ.	สพ.	ปช.	พบ.	สส.	สค.	รวม	
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	-	-	-	2	-	-	-	1	3	
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	2	6	17	8	2	16	-	-	51	
	- ไม่ได้ รับ สิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	2	-	2	1	1	2	-	-	8	
	- ขอรุ้งการอำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	-	1	1	-	-	-	-	2	
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	1	5	-	-	1	-	-	9	
	- ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	-	3	-	-	-	-	-	3	
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0.29
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
8	ปัญหาพฤติกรรม	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0.29
	- ใช้วาทะก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	3	5	2	4	5	-	5	1	25	7.38
	- ไวรัส COVID-19	3	5	2	4	5	-	5	1	25	
	รวม	64	40	71	58	33	49	17	7	339	100.00

แผนภูมิที่ 9 แสดงสถิติการให้บริการตามปัญหากลุ่มผู้พิการ



2.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

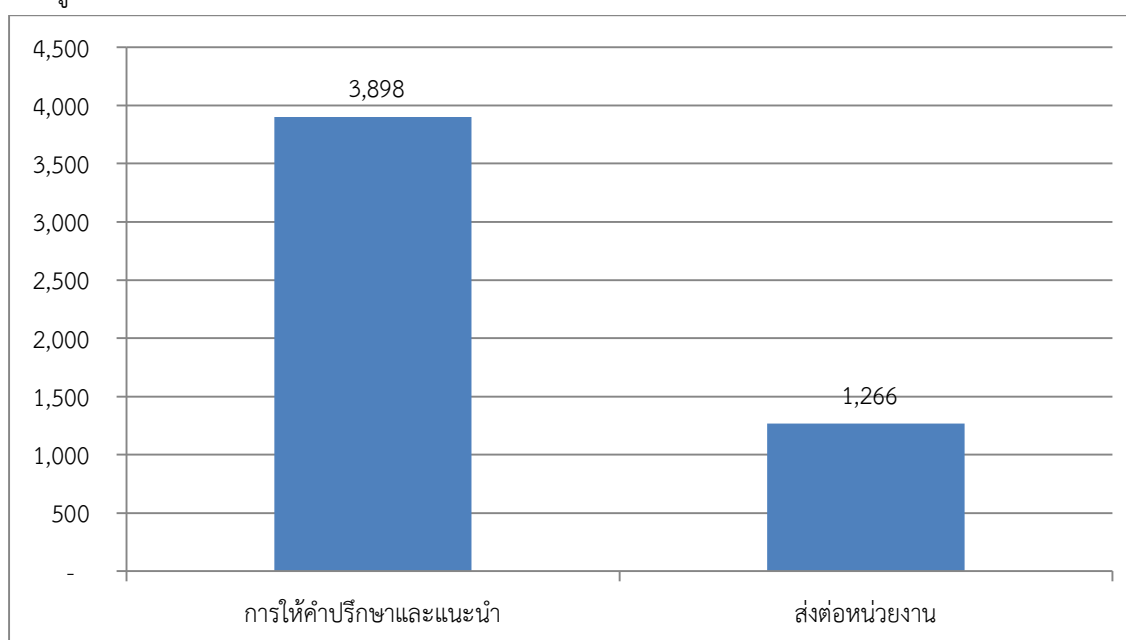
การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 5,164 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำ จำนวน 3,898 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.48 และส่งต่อหน่วยงาน จำนวน 1,266 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.52 ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		การให้คำปรึกษาและแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
1	นครปฐม	771	148	919
2	กาญจนบุรี	593	227	820
3	ราชบุรี	619	328	947
4	สุพรรณบุรี	815	79	894

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)		
		การให้คำปรึกษา และแนะนำ	ส่งต่อหน่วยงาน	รวม
5	ประจวบคีรีขันธ์	366	210	576
6	เพชรบุรี	363	170	533
7	สมุทรสงคราม	183	99	282
8	สมุทรสาคร	188	5	193
รวม		3,898	1,266	5,164
ร้อยละ		75.48	24.52	100.00

แผนภูมิที่ 10 แสดงสถิติการให้บริการตามประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ



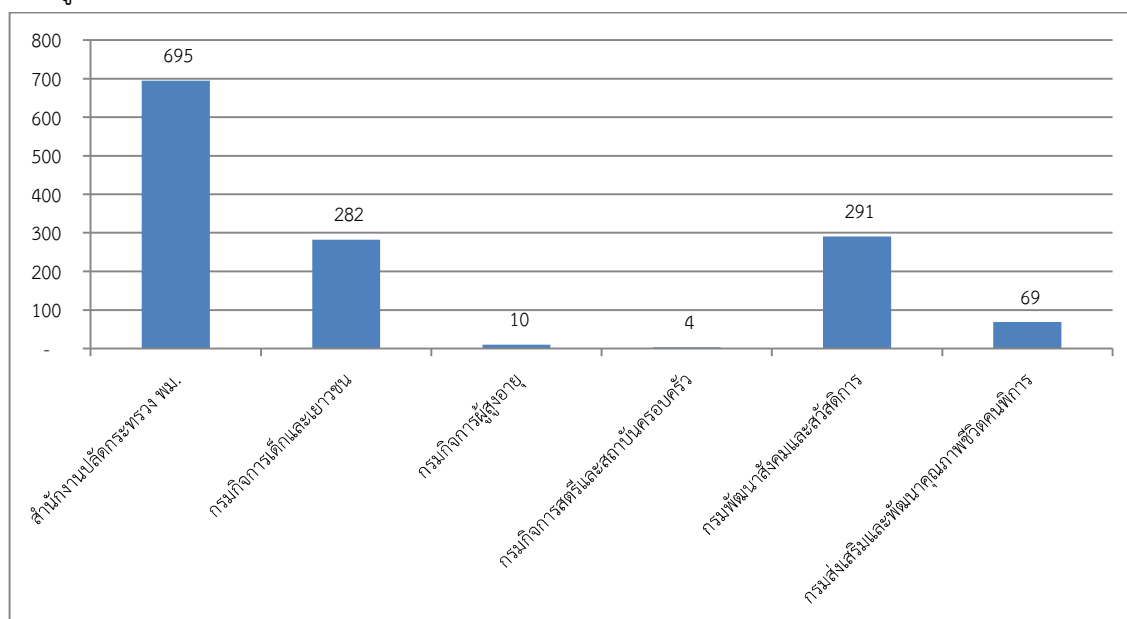
2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 1,351 ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด จำนวน 695 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.44 รองลงมากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 291 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.54 ถัดมาเป็นหน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 282 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.87 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.11 กรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.74 และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)						รวม
		สป.พม.	ดย.	ผส.	สค.	พส.	พก.	
1	นครปฐม	89	18	4	-	31	6	148
2	กาญจนบุรี	93	92	1	-	43	4	233
3	ราชบุรี	138	45	1	-	130	46	360
4	สุพรรณบุรี	41	12	4	4	14	5	80
5	ประจวบคีรีขันธ์	194	39	-	-	14	5	252
6	เพชรบุรี	56	71	-	-	41	3	171
7	สมุทรสงคราม	79	5	-	-	18	-	102
8	สมุทรสาคร	5	-	-	-	-	-	5
รวม		695	282	10	4	291	69	1,351
ร้อยละ		51.44	20.87	0.74	0.30	21.54	5.11	100.00

แผนภูมิที่ 11 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)



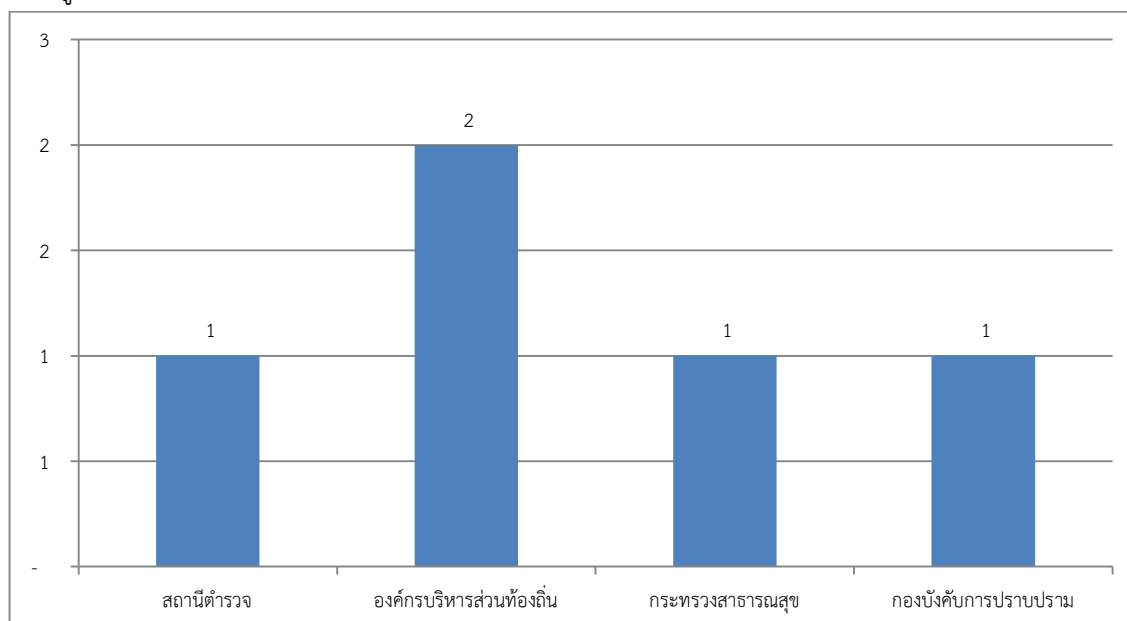
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ผู้ใช้บริการที่หน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน จำนวน 5 ราย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานีตำรวจ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกองบังคับการปราบปราม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ดังตารางที่ 12 และแผนภูมิที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงสถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ที่	จังหวัด	จำนวน (ราย)				รวม
		สถานีตำรวจ	องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น	กระทรวงสาธารณสุข	กองบังคับการปราบปราม	
1	นครปฐม	-	1	1	-	2
2	กาญจนบุรี	-	1	-	-	1
3	ราชบุรี	1	-	-	1	2
4	สุพรรณบุรี	-	-	-	-	-
5	ประจวบคีรีขันธ์	-	-	-	-	-
6	เพชรบุรี	-	-	-	-	-
7	สมุทรสงคราม	-	-	-	-	-
8	สมุทรสาคร	-	-	-	-	-
รวม		1	2	1	1	5
ร้อยละ		20.00	40.00	20.00	20.00	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 2 ปีงบประมาณ 2564 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2564) ไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 (1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2564) และ ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2564) มารวมกันและเฉลี่ย เพื่อใช้ในการ วิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ ในไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 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

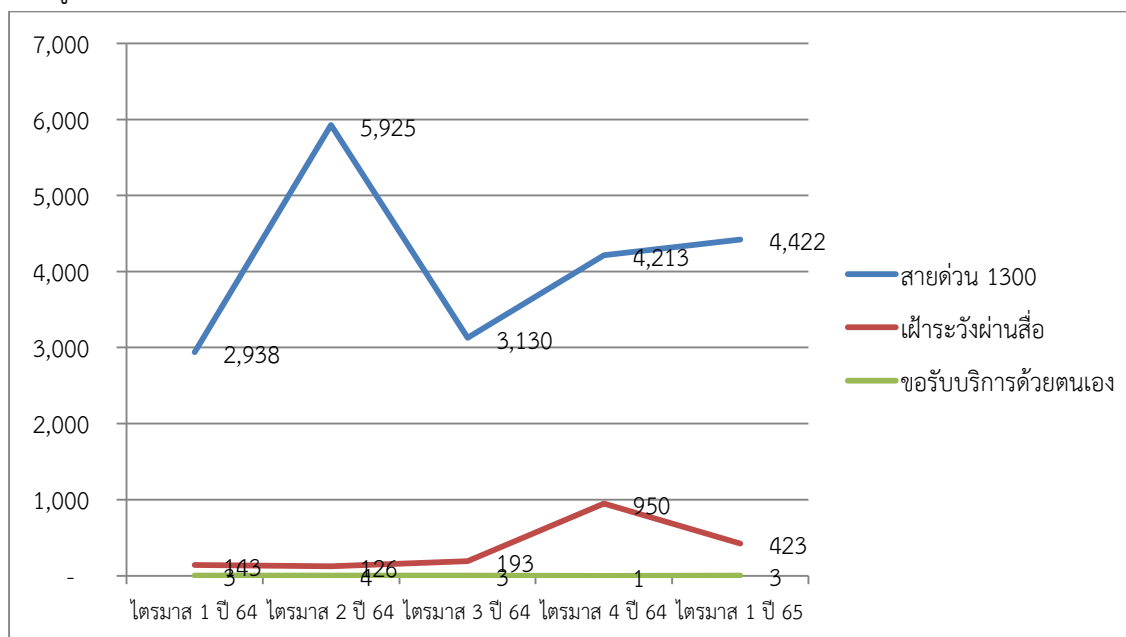
3.1 ช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	สายด่วน 1300	2,938	5,925	3,130	4,213	4,422
2	เผ่าระวังผ่านสื่อ	143	126	193	950	423
	- Website	28	21	16	33	23
	- Line	14	3	24	97	41
	- Facebook	101	101	106	109	105
	- Email/จดหมาย	-	1	-	5	2
	- e-Form (ขอรับบริการ)	-	-	47	689	230
	- e-Form (แจ้งเหตุ)	-	-	-	17	22

ที่	ช่องทางการให้บริการ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
3	ขอรับบริการด้วยตนเอง	3	4	3	1	3
	- Walk-in(นอกเวลาราชการ)	1	3	3	-	2
	- Walk-in (ในเวลาราชการ)	2	1	-	1	1
	รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	4,848

แผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



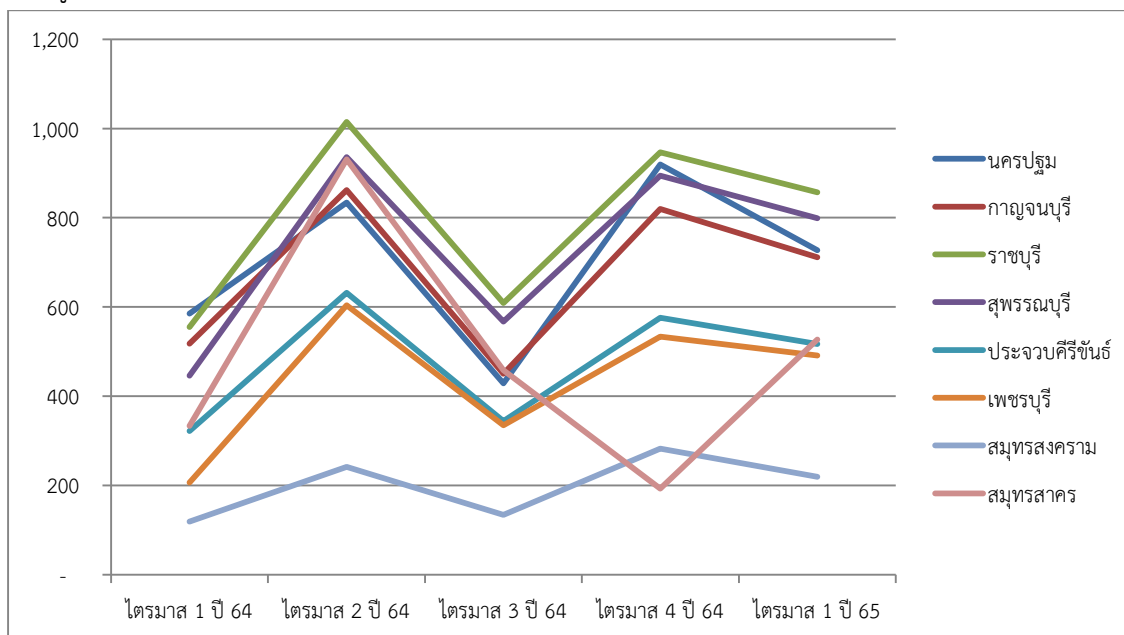
จากตารางที่ 13 และแผนภูมิที่ 13 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มช่องทางการให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการสายด่วน 1300 ยังคงมีแนวโน้มเป็นช่องทางที่ให้บริการมากที่สุด และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

3.2 พื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	จังหวัด	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	นครปฐม	585	834	429	919	727
2	กาญจนบุรี	518	862	450	820	711
3	ราชบุรี	555	1,015	609	947	857
4	สุพรรณบุรี	446	936	567	894	799
5	ประจวบคีรีขันธ์	322	632	344	576	517
6	เพชรบุรี	206	604	335	533	491
7	สมุทรสงคราม	119	241	134	282	219
8	สมุทรสาคร	333	931	458	193	527
รวม		3,084	6,055	3,326	5,164	4,848

แผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 14 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มพื้นที่ให้บริการ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่จังหวัด ราชบุรีมีแนวโน้มมากที่สุด และจำนวนผู้ใช้บริการทุกจังหวัดมีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 ยกเว้นจังหวัดสมุทรสาครที่มีแนวโน้มสูงขึ้น

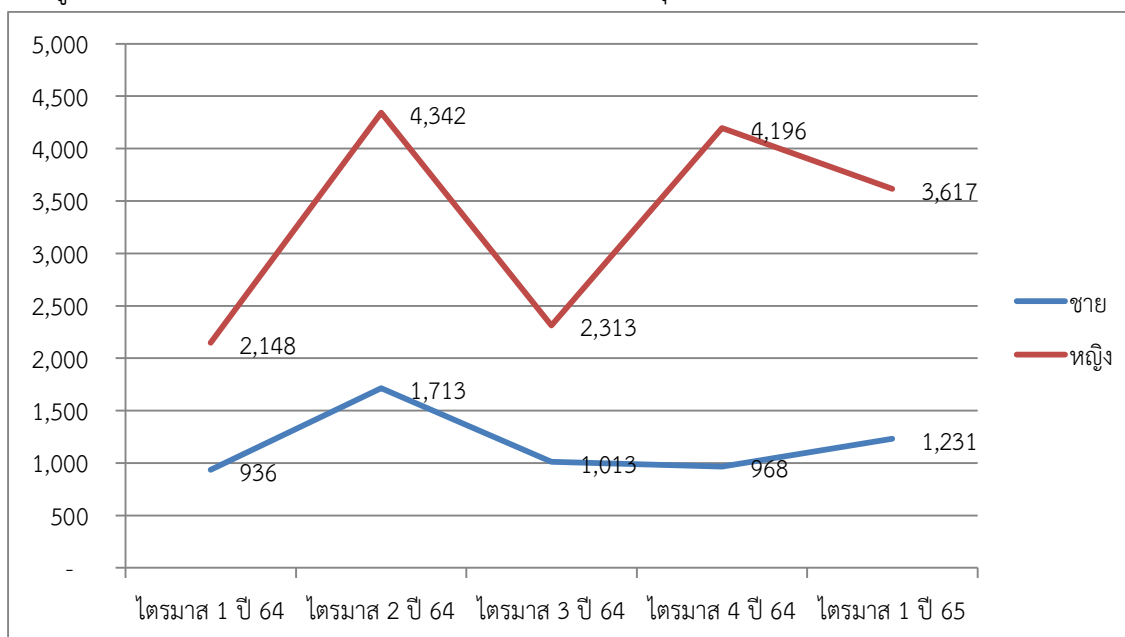
3.3 กลุ่มเป้าหมาย

1) เพศ

ตารางที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส

ที่	เพศ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ชาย	936	1,713	1,013	968	1,231
2	หญิง	2,148	4,342	2,313	4,196	3,617
	รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	4,848

แผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาส



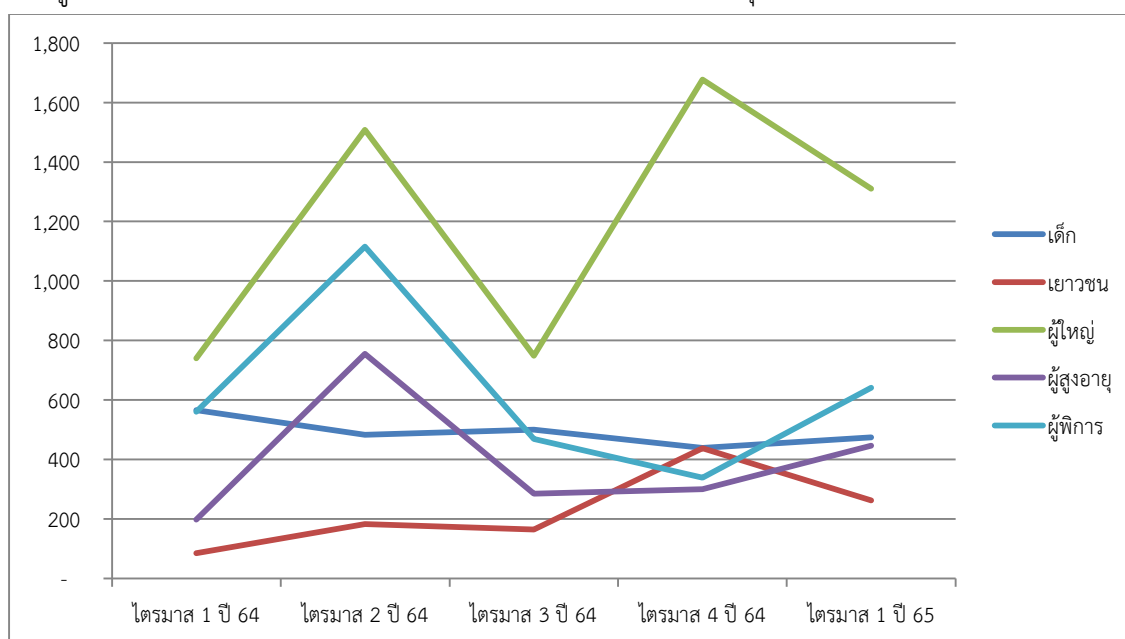
จากตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 15 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มกลุ่มเป้าหมายตามเพศ จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการเพศหญิง ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าเพศชาย แต่จำนวนผู้ใช้บริการเพศหญิงมีแนวโน้มลดลงจากช่วงไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 ส่วนจำนวนผู้ใช้บริการเพศชายมีแนวโน้มสูงขึ้น

2) ประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส

ที่	กลุ่มเป้าหมาย	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	เด็ก	565	483	499	439	474
2	เยาวชน	85	183	165	438	262
3	ผู้ใหญ่	740	1,508	748	1,677	1,311
4	ผู้สูงอายุ	197	755	285	300	446
5	ผู้พิการ	560	1,115	469	339	641
	รวม	2,147	4,044	2,166	3,193	3,134

แผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 16 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มประเภทกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ มีแนวโน้มเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด แต่มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

3.4 ปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย

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

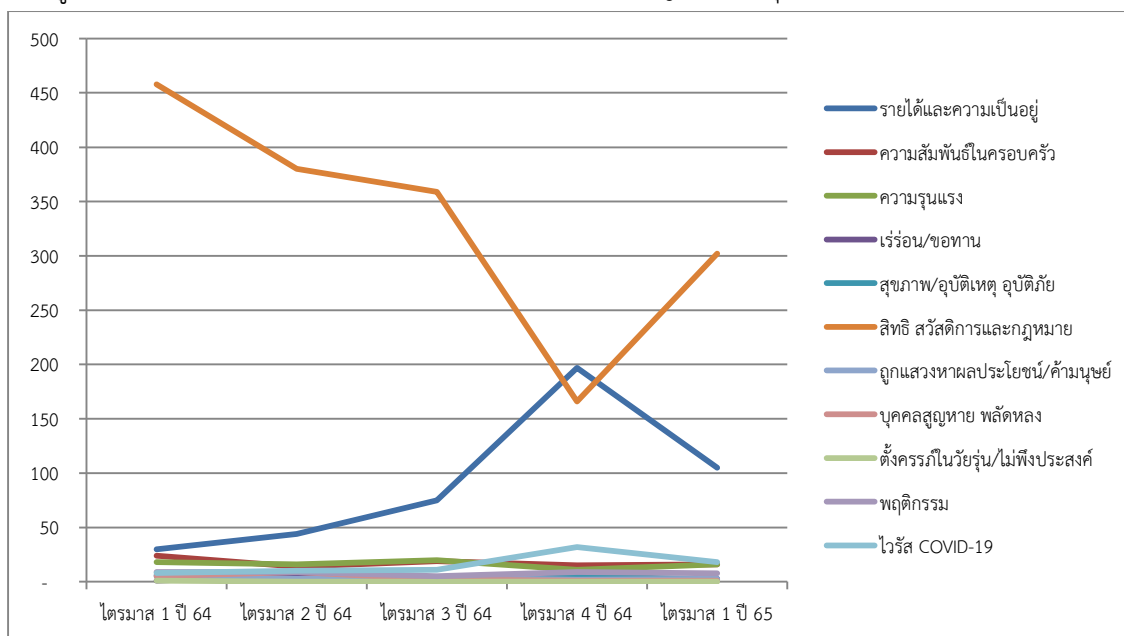
1) เด็ก

ตารางที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	30	44	75	197	105
	- ขาดเงินทุนประกอบอาชีพ	-	-	1	1	-
	- ที่อยู่อาศัย	-	2	4	2	3
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	30	42	70	194	102
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	24	14	19	15	16
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	14	11	12	13	12
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	-	1	-	-	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	8	1	4	2	2
	- สิทธิและกฎหมาย	2	1	3	-	1
3	ปัญหาความรุนแรง	18	16	20	11	16
	- ความรุนแรงในครอบครัว	15	12	17	8	12
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	3	4	3	3	4
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	1	6	2	1	3
	- เร่ร่อน	1	3	1	1	2
	- ขอทาน	-	3	1	-	1
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	6	1	2	5	2
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	3	-	1	3	1
	- สุขภาพจิต	3	1	1	2	1
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย	458	380	359	166	302
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	440	323	340	139	268
	- เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	14	55	18	26	33
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	4	2	1	1	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	5	3	4	2	3
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	4	-	-	-	-
	- ค้ำมนุษย์ (ค่าประเมิน)	1	1	3	2	2
	- การบังคับใช้แรงงาน/ลอบไปใช้แรงงาน	-	2	-	-	1
	- การบังคับขอราน	-	-	1	-	-
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	5	-	2	1	1
	- พลัดหลง	2	-	1	1	1
	- สูญหาย	3	-	1	-	-
10	ปัญหาพฤติกรรม	9	9	5	9	8
	- หนีออกจากบ้าน	1	2	1	3	2
	- หนีเรียน	1	-	-	-	-
	- มั่วสุม/แข่งรถ	1	-	-	-	-
	- ติดเกม/สื่อสังคมออนไลน์	3	1	1	-	1
	- ใช้สารเสพติด	-	1	-	1	1
	- ใช้วาจาก้าวร้าวหยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	2	1	2	5	3
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	1	1	-	1
	- แสดงออกทางเพศไม่เหมาะสม	1	2	-	-	-
	- ลักขโมย	-	1	-	-	-
9	ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่พึงประสงค์	1	-	-	-	-
	- ขอคำปรึกษา	1	-	-	-	-
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	8	10	11	32	18
	- ไวรัส COVID-19	8	10	11	32	18
	รวม	565	483	499	439	474

แผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็ก จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 17 และแผนภูมิที่ 17 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเด็กจำแนกรายไตรมาสจะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเด็กแนวโน้มยังคงมีปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ แต่เรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนเรื่องเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มีแนวโน้มลดลงจากช่วงไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

2) เยาวชน

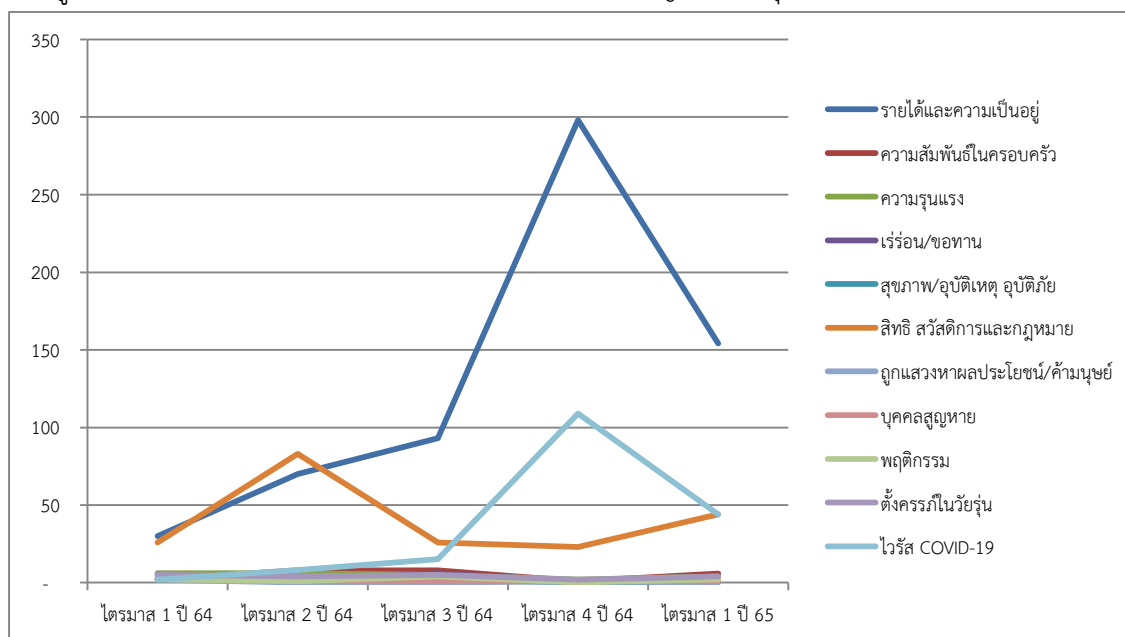
ตารางที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์
		ปีงบประมาณ 2564				แนวโน้ม
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	30	70	93	298	154
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	29	69	92	295	152
	- ที่อยู่อาศัย	1	1	1	3	2
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	2	8	8	1	6
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	-	2	7	-	3
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	3	-	-	1
	- ความสัมพันธ์ สามัญภรรยา	-	3	1	1	2

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
	- สิทธิและกฎหมาย	1	-	-	-	-
3	ปัญหาความรุนแรง	6	6	5	2	4
	- ความรุนแรงในครอบครัว	4	6	4	1	3
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	2	-	1	1	1
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	2	1	6	1	2
	- เร่ร่อน	2	1	6	1	2
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	5	1	2	-	1
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	2	1	-	-	-
	- สุขภาพจิต	3	-	2	-	1
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	26	83	26	23	44
	- เบี้ยความพิการ	-	-	-	3	1
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	-	-	1	1	1
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	26	80	21	16	39
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	-	3	3	3	3
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	-	-	1	-	-
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้ง เบาะแสการค้ำมนุษย์	2	-	-	1	-
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	2	-	-	1	-
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พัดหลง ศพ นิรนาม	3	1	1	1	1
	- สูญหาย	3	1	1	1	1
9	ปัญหาพฤติกรรม	2	1	4	-	2
	- ใช้สารเสพติด	1	-	-	-	-
	- ใช้วาจาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่ เชื่อฟัง	-	1	1	-	1
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	1	-	-	-	-
	- อื่น ๆ	-	-	3	-	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
10	ปัญหาตั้งครรภในวัยรุ่น/ตั้งครรภไม่พึงประสงค์	5	4	5	2	4
	- ขอคำปรึกษา	5	3	5	2	3
	- ต้องการที่พักอาศัย	-	1	-	-	1
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	2	8	15	109	44
	- ไวรัส COVID-19	2	8	15	109	44
	รวม	85	183	165	438	262

แผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 18 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มเยาวชน จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเยาวชน แนวโน้มมีปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด แต่มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 ส่วนเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้น

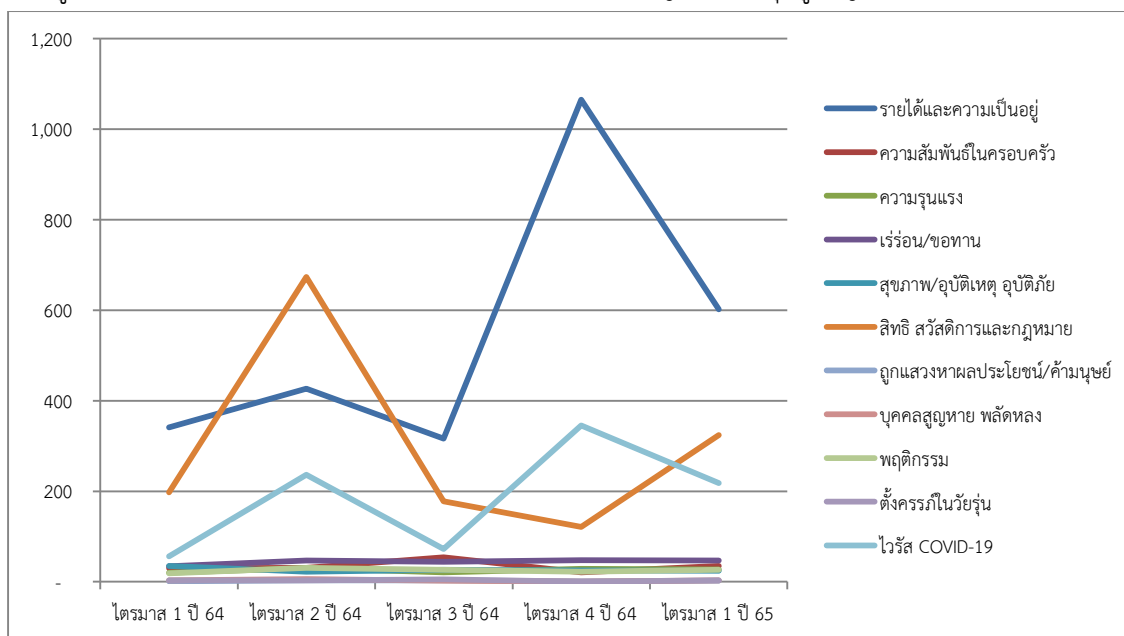
3) ผู้ใหญ่

ตารางที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	341	426	316	1,065	602
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	325	399	300	1,051	583
	- ที่อยู่อาศัย	16	27	16	14	19
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	30	31	54	21	35
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	15	14	19	5	13
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	2	2	2	2
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	7	4	8	3	5
	- ความสัมพันธ์ สามเณร	4	7	15	9	10
	- สิทธิและกฎหมาย	3	4	10	2	5
3	ปัญหาความรุนแรง	20	30	21	29	27
	- ความรุนแรงในครอบครัว	18	28	16	24	23
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	2	2	5	5	4
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	34	47	44	48	47
	- เร่ร่อน	29	41	41	44	42
	- ขอทาน	5	6	3	4	5
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	35	22	26	25	24
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	12	6	7	16	10
	- สุขภาพจิต	19	12	13	9	11
	- อุบัติภัย (ข้าว)	4	4	6	-	3
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	198	673	178	121	324
	- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	13	5	6	7	6
	- เงินสงเคราะห์ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	1	1	4	2	2
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	1	7	3	4
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	155	587	117	77	260
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	21	64	37	26	42
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	-	1	-	5	2

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
	- จดทะเบียนคนพิการ	7	14	7	1	8
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ำมนุษย์	1	3	3	1	2
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	1	-	-	-
	- ค่าประเวณี (สมัครใจ)	-	2	1	-	1
	- การบังคับใช้แรงงาน/หลอกไปใช้แรงงาน	1	-	-	1	-
	- การบังคับขอราน	-	-	2	-	1
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	3	6	2	-	3
	- พลัดหลง	1	3	2	-	2
	- สูญหาย	2	3	-	-	1
9	ปัญหาพฤติกรรม	19	31	26	22	26
	- ใช้สารเสพติด	6	7	7	6	7
	- เล่นการพนัน	1	-	1	-	-
	- ใ้ว้าจาก้าวร้าว หยาบคาย	2	8	-	2	3
	- ชอบใช้ความรุนแรง	1	2	4	-	2
	- พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม	-	2	2	2	2
	- ปัญหาการศึกษา/ปัญหาที่โรงเรียน	1	1	-	-	-
	- การลักขโมย	2	2	-	1	1
	- อื่น ๆ	6	9	12	11	11
10	ปัญหาดังครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่ พึงประสงค์	3	3	5	-	3
	- ขอคำปรึกษา	3	3	3	-	2
	- ต้องการที่พักชั่วคราว	-	-	2	-	1
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทาง สังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ใน ความสนใจของประชาชน	56	236	73	345	218
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	-	-	1	-
	- ไวรัส COVID-19	56	234	72	344	217
	- พม.มอบของขวัญปีใหม่ 2564	-	2	1	-	1
	รวม	740	1,508	748	1,677	1,311

แผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 19 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้ใหญ่ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ใหญ่ แนวโน้มมีปัญหารายได้และความเป็นอยู่มากที่สุด รองลงมาเรื่องสิทธิ สวัสดิการและกฎหมาย และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ

4) ผู้สูงอายุ

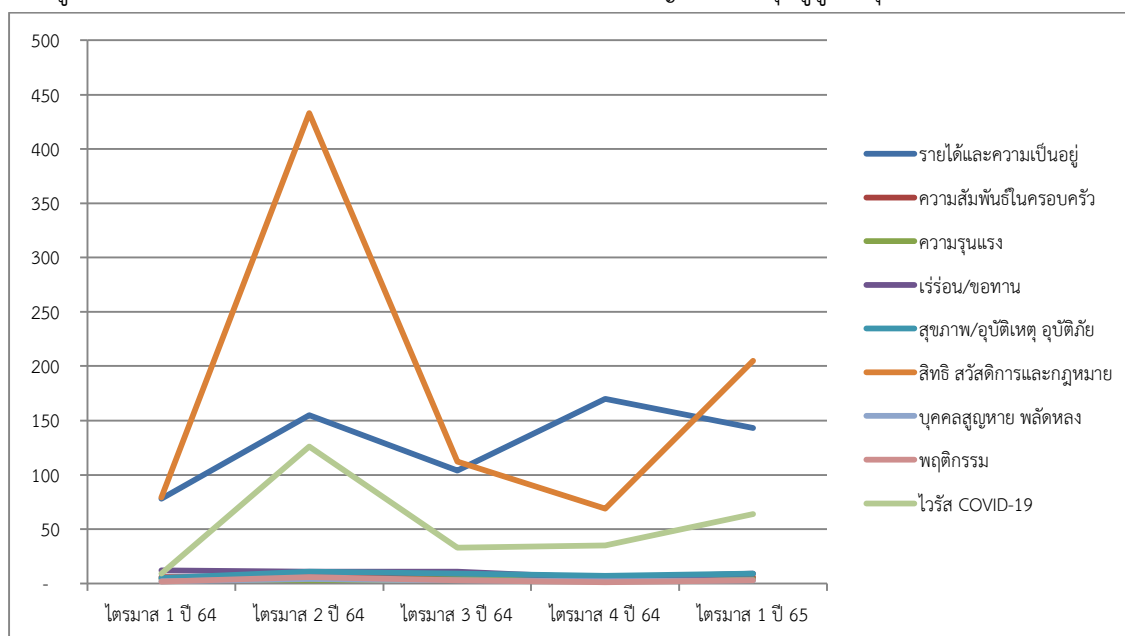
ตารางที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์
		ปีงบประมาณ 2564				แนวโน้ม
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	78	155	104	170	143
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	68	126	88	165	126
	- ที่อยู่อาศัย	10	29	16	5	17
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	6	6	5	6
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	2	3	2	3	3
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	4	-	1	2	1
	- ความสัมพันธ์ สามีภรรยา	-	-	2	-	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
	- สิทธิและกฎหมาย	-	3	1	-	1
3	ปัญหาความรุนแรง	4	3	4	6	4
	- ความรุนแรงในครอบครัว	3	3	4	5	4
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	1	-	-	1	-
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	12	11	11	5	9
	- เร่ร่อน	10	11	11	5	9
	- ขอทาน	2	-	-	-	-
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	5	11	9	7	9
	- อุบัติภัย (ข้าว)	-	1	1	1	1
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	4	6	6	4	5
	- สุขภาพจิต	1	4	2	2	3
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	79	433	112	69	205
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	32	30	33	20	28
	- เบี้ยความพิการ	3	2	1	1	1
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่ อาศัย	1	4	9	7	7
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	-	-	-	-
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	33	357	53	21	144
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทาง กฎหมาย	1	15	7	6	9
	- จดทะเบียนคนพิการ	2	5	1	1	2
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	1	1	-	-	1
	- ค่าทำจัดการศพผู้สูงอายุตาม ประเพณี	5	19	8	13	13
7	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพ นิรนาม	2	4	3	2	3
	- พลัดหลง	1	3	3	2	3
	- สูญหาย	1	1	-	-	-
8	ปัญหาพฤติกรรม	2	6	3	1	3
	- ใช้สารเสพติด	-	-	2	-	1

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
	- ใช้งานจากก้าวร้าว หยาบคาย	-	1	-	-	-
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	1	-	-	-
	- การลักขโมย	1	-	-	-	-
	- อื่น ๆ	1	4	1	1	2
9	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	9	126	33	35	64
	- ศูนย์รับบริจาคกระทรง พม.	-	-	-	1	-
	- ไวรัส COVID-19	9	126	33	34	64
	รวม	197	755	285	300	446

แผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 20 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้สูงอายุ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ แนวโน้มมีปัญหาเรื่องสถิติ สวัสดิการและกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีที่ได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ

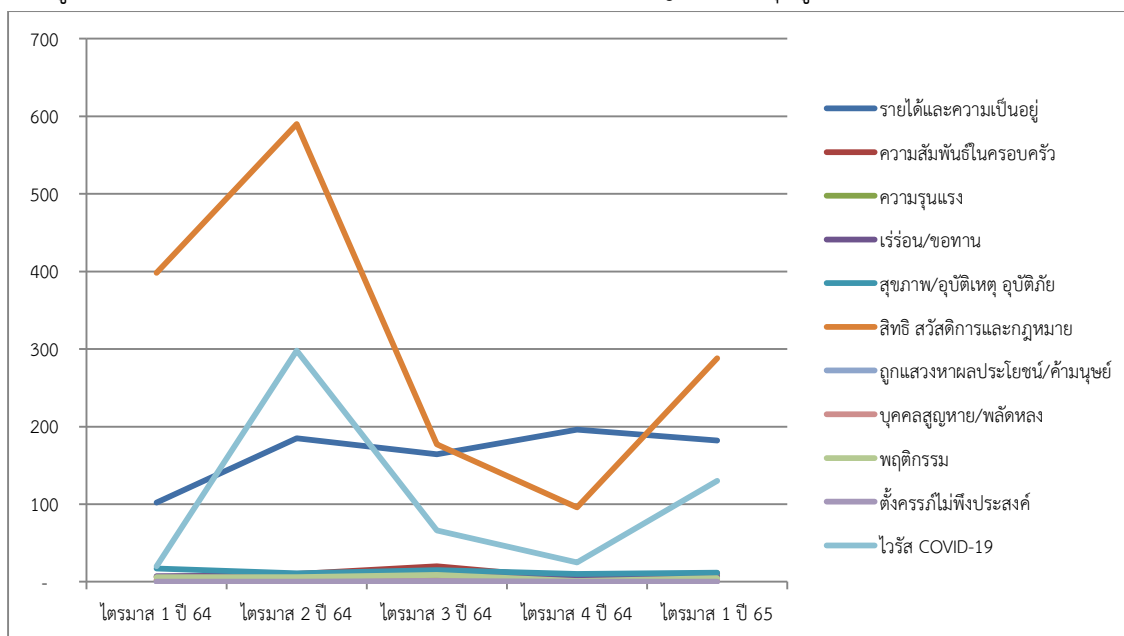
5) ผู้พิการ

ตารางที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	ปัญหารายได้และความเป็นอยู่	102	185	164	196	182
	- ปัญหารายได้/ครอบครัวยากจน	92	169	147	192	169
	- ที่อยู่อาศัย	10	16	17	4	13
2	ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว	6	10	20	4	11
	- ความสัมพันธ์ พ่อ แม่ ลูก	3	5	10	1	5
	- ความสัมพันธ์ พี่น้อง	1	1	2	-	1
	- ความสัมพันธ์ เครือญาติ	1	3	4	2	3
	- ความสัมพันธ์ สามเณรธิดา	-	-	3	1	1
	- สิทธิและกฎหมาย	1	1	1	-	1
3	ปัญหาความรุนแรง	2	5	5	2	4
	- ความรุนแรงในครอบครัว	2	5	4	1	3
	- ความรุนแรงจากบุคคลภายนอก	-	-	1	1	1
4	ปัญหาเร่ร่อน/ขอทาน	7	8	10	4	7
	- เร่ร่อน	2	7	10	3	6
	- ขอทาน	5	1	-	1	1
5	ปัญหาสุขภาพ/อุบัติเหตุ อุบัติภัย	17	11	15	10	12
	- สุขภาพกาย/เจ็บป่วย	6	9	10	8	9
	- สุขภาพจิต	11	2	4	2	3
	- อุบัติภัย (ข้าว)	-	-	1	-	-
6	ปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และ กฎหมาย	398	590	177	96	288
	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3	2	5	3	3
	- เบี้ยความพิการ	259	58	33	19	37
	- เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	2	1	1	-	1
	- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่ อาศัย	14	20	8	3	10
	- เงินสงเคราะห์ผู้ป่วย HIV	1	-	1	-	1
	- เงินสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เยียวยา อื่น ๆ	73	426	97	51	191

ที่	ปัญหา	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์ แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
	- ไม่ได้รับสิทธิ/ความคุ้มครองทางกฎหมาย	8	35	3	8	15
	- จดทะเบียนคนพิการ	30	37	23	9	23
	- การแสดงความสามารถคนพิการ	1	2	-	-	1
	- ขออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น/หูฟัง/ไม้ค้ำ	4	8	3	2	4
	- ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	2	1	3	1	2
7	การถูกแสวงหาผลประโยชน์/แจ้งเบาะแสการค้ามนุษย์	-	1	-	1	1
	- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	1	-	1	1
8	ปัญหาบุคคลสูญหาย พลัดหลง ศพนิรนาม	2	1	2	-	1
	- พลัดหลง	1	-	1	-	-
	- สูญหาย	1	1	1	-	1
9	ปัญหาพฤติกรรม	6	6	9	1	5
	- ใช้สารเสพติด	-	-	4	-	1
	- ใช้วาจาก้าวร้าว หยาบคาย ไม่เชื่อฟัง	-	1	2	1	1
	- ชอบใช้ความรุนแรง	-	1	-	-	1
	- อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	6	4	3	-	2
10	ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่น/ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	-	-	1	-	-
	- ขอคำปรึกษา	-	-	1	-	-
11	ปัญหาที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน	20	298	66	25	130
	- ไวรัส COVID-19	20	298	66	25	130
รวม		560	1,115	469	339	641

แผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 21 และแผนภูมิที่ 21 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มปัญหาตามกลุ่มผู้พิการ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้พิการแนวโน้มมีปัญหารื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมายมากที่สุด รองลงมาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ตามลำดับ โดยปัญหาเรื่องสิทธิ สวัสดิการ และกฎหมาย และเรื่องปรากฏการณ์ทางสังคม เหตุการณ์อุบัติใหม่ อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นกรณีได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนปัญหาเรื่องรายได้และความเป็นอยู่ มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

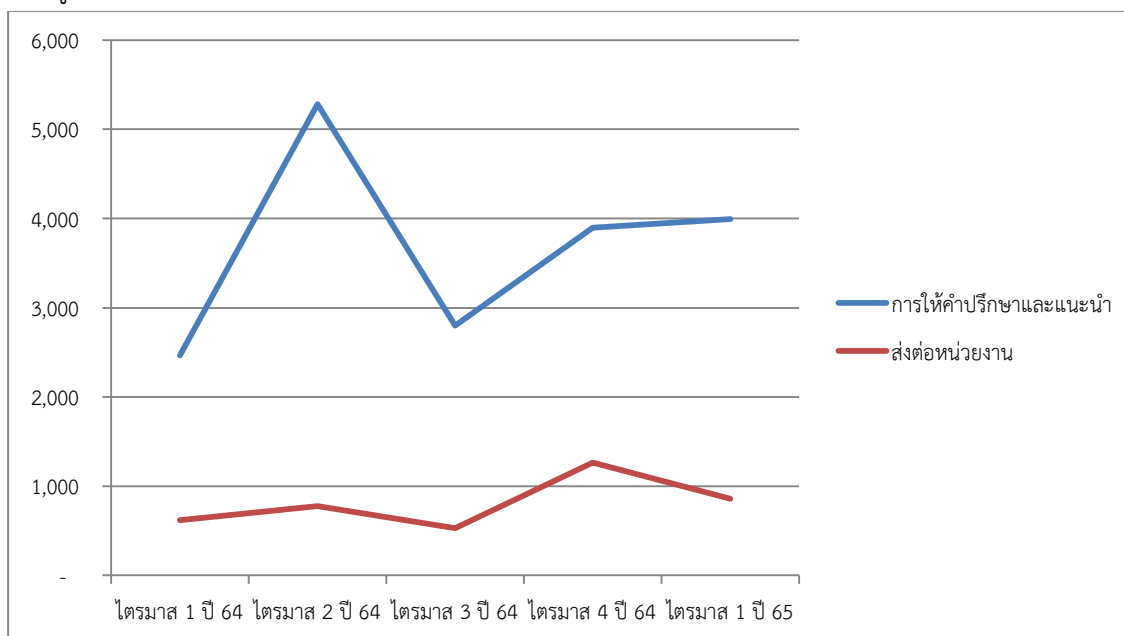
3.5 การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1) ประเภทการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำแนกรายไตรมาส

ที่	การให้ความช่วยเหลือ	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	การให้คำปรึกษาและแนะนำ	2,466	5,280	2,798	3,898	3,992
2	ส่งต่อหน่วยงาน	618	775	528	1,266	856
	รวม	3,084	6,055	3,326	5,164	4,848

แผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำแนกรายไตรมาส



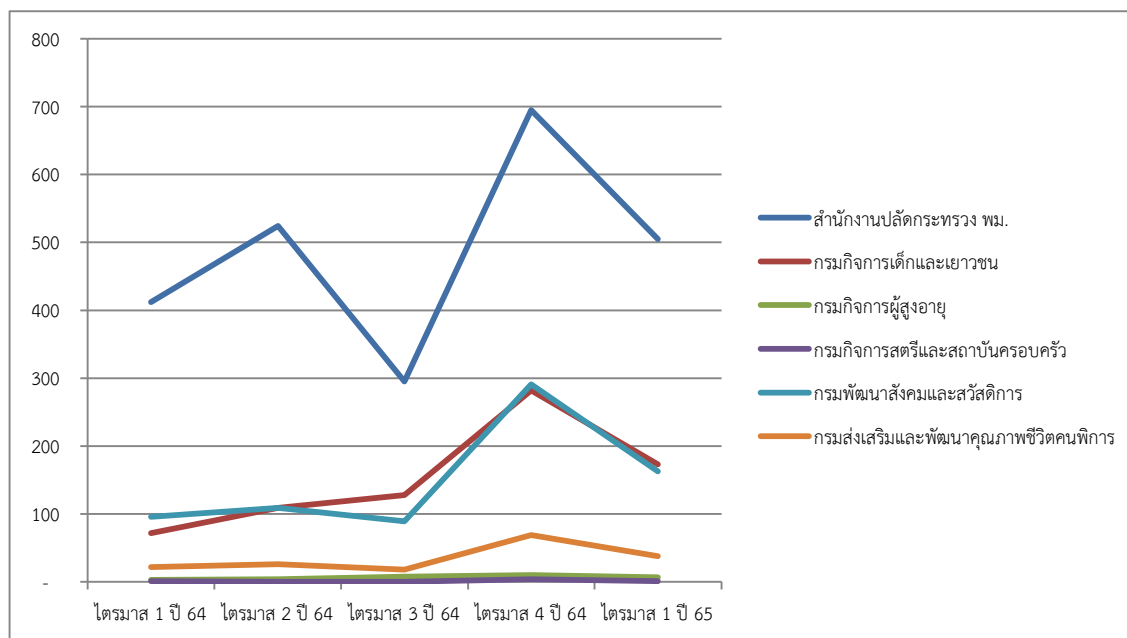
จากตารางที่ 22 และแผนภูมิที่ 22 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาและแนะนำ ยังคงมีแนวโน้มมากกว่าการส่งต่อหน่วยงาน และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564 แต่การส่งต่อหน่วยงานมีแนวโน้มลดลง

2) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน)

ตารางที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายใน	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	สำนักงานปลัดกระทรวง พม.	412	524	295	695	505
2	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	72	109	128	282	173
3	กรมกิจการผู้สูงอายุ	3	4	8	10	7
4	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	1	-	-	4	1
5	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	96	109	89	291	163
6	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	22	26	18	69	38
รวม		606	772	538	1,351	887

แผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 23 และแผนภูมิที่ 23 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายใน) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มมากที่สุดยังคงเป็นสำนักงานปลัดกระทรวง พม. รองลงมากรมกิจการเด็กและเยาวชน และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ แต่มีแนวโน้มลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

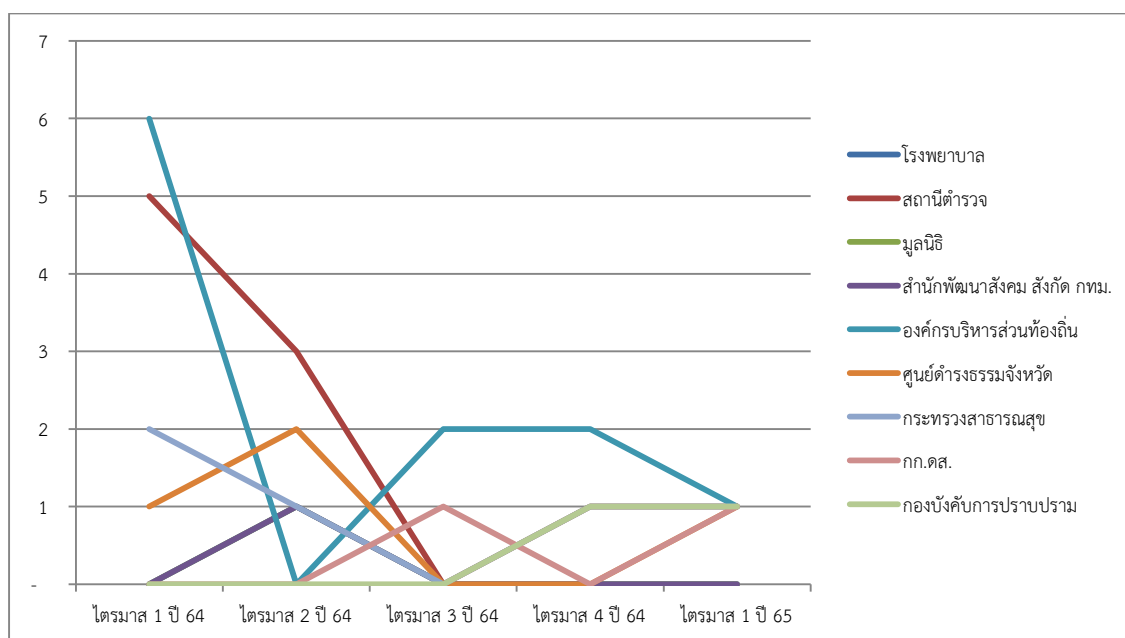
3) หน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก)

ตารางที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส

ที่	หน่วยงานภายนอก	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
1	โรงพยาบาล	-	1	-	-	-
2	สถานีตำรวจ	5	3	-	1	1
3	มูลนิธิ	-	1	-	-	-
4	สำนักพัฒนาสังคม สังกัด กทม.	-	1	-	-	-
5	องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น	6	-	2	2	1

ที่	หน่วยงานภายนอก	สถิติการให้บริการ				คาดการณ์แนวโน้ม
		ปีงบประมาณ 2564				ปีงบประมาณ 2565
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1
6	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	1	2	-	-	1
7	กระทรวงสาธารณสุข	2	1	-	1	1
8	กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี (กก.ดส.)	-	-	1	-	1
9	กองบังคับการปราบปราม	-	-	-	1	1
	รวม	14	9	3	5	6

แผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส



จากตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 24 แสดงสถิติการให้บริการและคาดการณ์แนวโน้มหน่วยงานที่ดำเนินการช่วยเหลือและการประสานงาน (หน่วยงานภายนอก) จำแนกรายไตรมาส จะเห็นได้ว่า ในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความช่วยเหลือโดยหน่วยงานภายนอกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ สถานีตำรวจ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี (กก.ดส.) และกองบังคับการปราบปราม

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 4 ปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 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 และ การศึกษาลักษณะความรู้เพิ่มเติมที่อยู่ในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

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 ต้องการขอรับความช่วยเหลือหน่วยงานในกระทรวง จะมีทีม One Home พม. จังหวัด ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไปอีกครั้งหนึ่ง

2) บริการส่งหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่หากผู้ประสบปัญหาทางสังคมต้องได้รับการช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วน

3) บริการรับเรื่องผู้ประสบปัญหาทางสังคมร้องขอความช่วยเหลือ โดยประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกระทรวง

4.3 ระบบหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

การรับเรื่องในกรณีผู้ประสบปัญหาทางสังคมต้องได้รับการช่วยเหลือเร่งด่วน มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือ ตลอด 24 ชั่วโมง ตามชุดเวรปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

4.4 ระบบซอฟต์แวร์

1) การรับเรื่องแต่ละครั้ง จะมีการจัดบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มก่อนบันทึกลงในระบบอีกครั้งหนึ่ง หากเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการบันทึกทันที/ระบบไม่สามารถใช้งานได้ทันที/ระบบเกิดการขัดข้อง แต่สามารถบันทึกเวลาที่รับเรื่องจริงในระบบได้

2) ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเพียงแห่งเดียว

4.5 ระบบเครือข่าย

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

4.6 ระบบเฝ้าระวัง

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

2) การจัดชุดเวรติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์

4.7 ระบบการรายงานและติดตามประเมินผล

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

2) รายงานผลและสรุปสถิติรายเดือน โดยรายงานผ่านการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

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

4) มีการติดตามผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่ส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยการโทรประสาน ติดต่อโดยตรง ประสานเป็นหนังสือราชการ หรือดูจากรายงานผลในระบบ

5) มีการถอดบทเรียนและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด

ส่วนที่ 5

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัด ในเขตพื้นที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 จำนวน 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 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 ไม่สามารถใช้งานได้
- 2) ควรสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ เหมาะกับการใช้งาน และทันสมัย
- 3) ควรสนับสนุนความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อสะดวกในการใช้ปฏิบัติงาน