

สถิติการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ประจำเดือนตุลาคม 2560

1. สถิติการให้บริการ

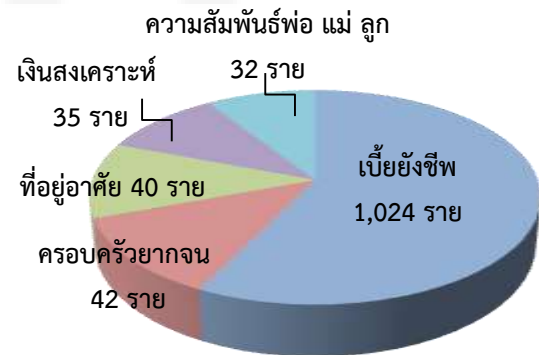
รวมทั้งสิ้น 8,774 ราย
เฉลี่ย 283 ราย/วัน

สายต่างประเทศ ประจำเดือน
ตุลาคม 2560 รวม 49 ครั้ง

ผู้พิการ



ผู้สูงอายุ



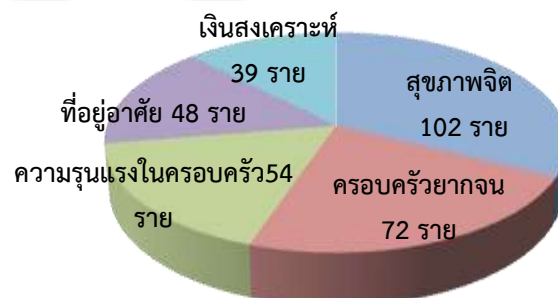
2. พื้นที่ให้บริการ



เด็กและเยาวชน



สตรี



3. รายละเอียด

ตั้งครรภ์ไม่พร้อมและไม่พึงประสงค์ 25 ราย ↑



ค้ามนุษย์ 12 ราย ↓

ขอทาน 106 ครั้ง กทม. 60 ครั้ง / ตจว. 46 ครั้ง ↑

ไร้ที่พึ่ง 114 ครั้ง กทม. 73 ครั้ง / ตจว. 41 ครั้ง ↑

ภายในครอบครัว
126 ราย =



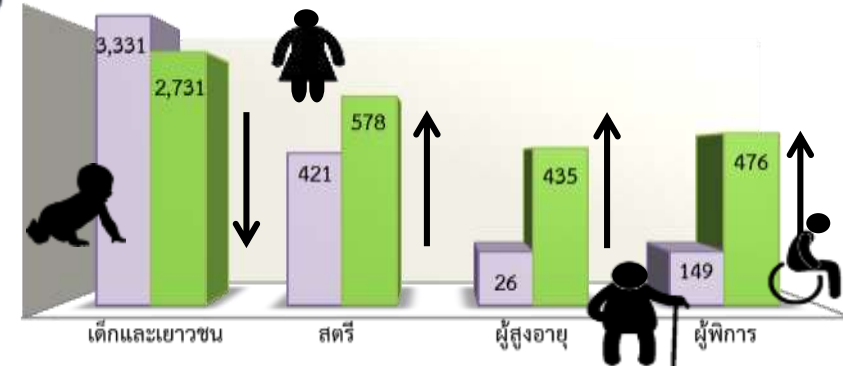
ภายนอกครอบครัว
55 ราย ↓



ลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือ 111 กรณี ↑

4. กลุ่มเป้าหมาย

เดือนกันยายน
เดือนตุลาคม



ผลการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือประจำเดือน ตุลาคม 2560

1. ให้คำปรึกษาแนะนำ (5,399 ราย)

ขอความช่วยเหลือ

1,651 ครั้ง

ให้คำปรึกษา

299 ครั้ง

ความสัมพันธ์ในครอบครัว
ปัญหาพฤติกรรม
ตั้งครกไม่พร้อม
ความเครียด

ให้ข้อมูล

3,449 ครั้ง

- ภารกิจ พม. 1,019
- นอกภารกิจ 2,430

5. สายต่างประเทศ 49 ครั้ง

เมียนมาร์ (4) เยอรมัน (1) เอมิเรตส์ (1)
บาร์เรน (1) ไทย (42)
ติดต่อกลับไม่มีผู้รับสาย 17 ครั้ง
โทรเพื่อทดสอบระบบ 19 ครั้ง
ให้คำปรึกษาแนะนำ 13 ครั้ง

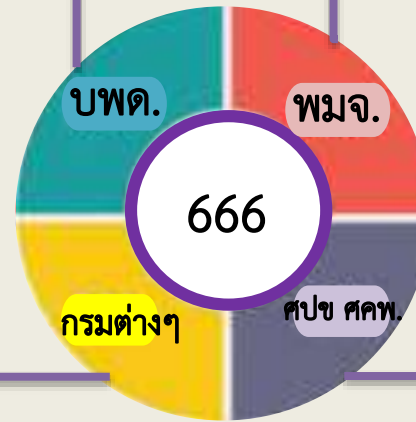
2. ประสานส่งต่อ

143 ราย

วิกฤต 1 ราย
เร่งด่วน 5 ราย
ไม่วิกฤต 137 ราย

268 ราย

วิกฤต 0 ราย
เร่งด่วน 4 ราย
ไม่วิกฤต 264 ราย



ดย. 6 กรณี

ผส. 6 กรณี

พก. 3 กรณี

สค. 1 กรณี

239 ราย

ตามรายงานการรับแจ้ง
คนไร้ที่พึ่ง/คนขอทาน

3. Walk in 54 ราย

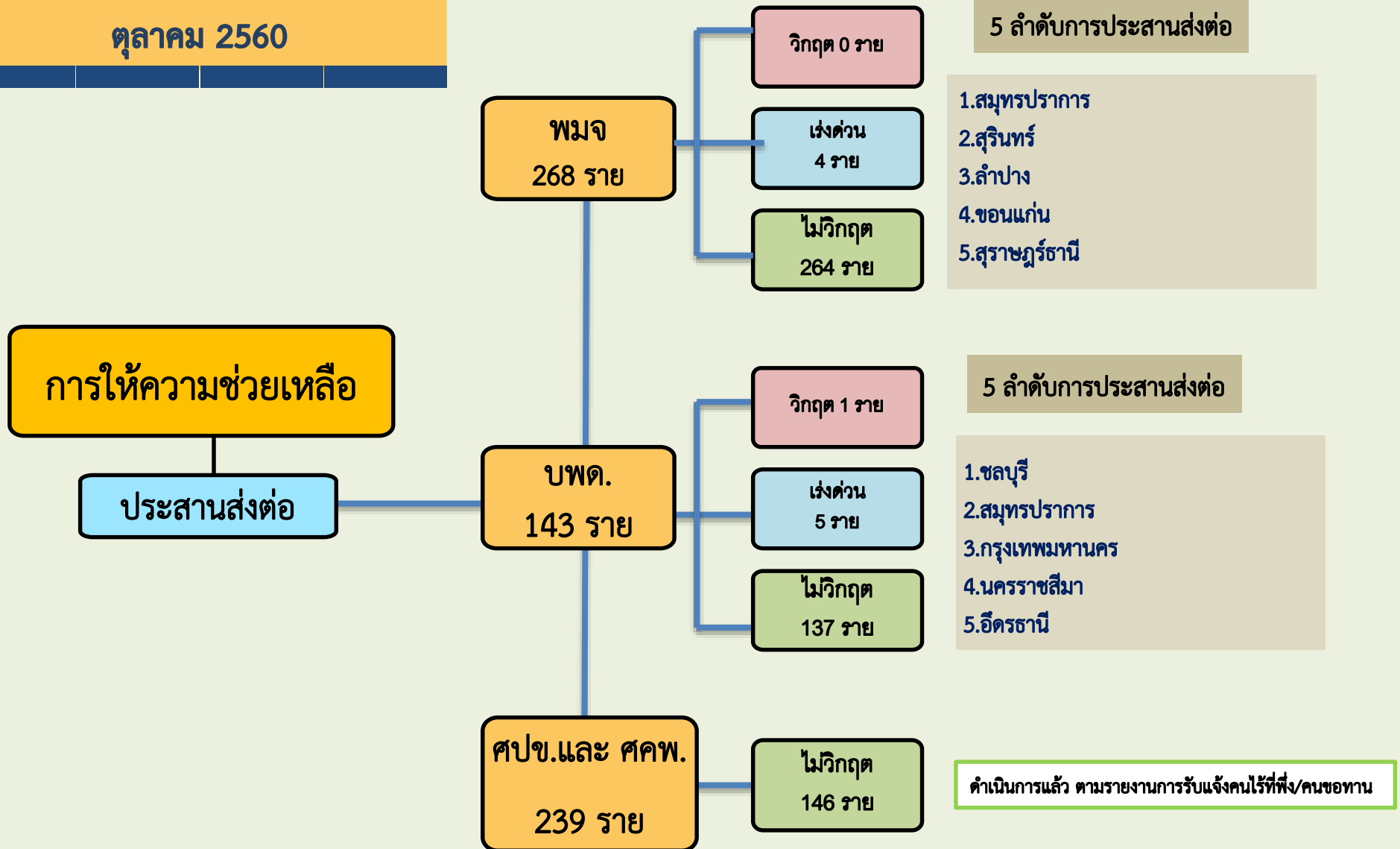
ให้ข้อมูล / คำปรึกษา 18 กรณี (เงินเยี่ยยา/ความเครียด/ต้องการหางานทำ/ร้องเรียนนายจ้าง/สอบถามบริการ)
ส่งกลับภูมิสำเนา 15 กรณี
ประสานหน่วยงาน ใน พม. 13 กรณี
ติดตามหาญาติ 3 กรณี
อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 กรณี (ครอบครัวยากจน/ความรุนแรงในครอบครัว/ต้องการเข้าสถานสงเคราะห์)

4. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว 65 ราย

ส่งกลับภูมิสำเนา 12 กรณี
ติดตามดูแลครอบครัวเป็นระยะ 2 กรณี
ส่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง กทม. 14 กรณี
อยู่ระหว่างดำเนินการ 9 กรณี
ไม่พบ 6 กรณี

ส่งพบแพทย์ตามนัดที่โรงพยาบาล 4 กรณี
ส่งสถานแรกรับบ้านภูมิเวท 3 กรณี
ส่งบ้านพักเด็กและครอบครัว กทม. 3 กรณี
ประสานกรมกิจการเด็กและเยาวชน 4 กรณี
ดำเนินการตามกฎหมาย 1 กรณี

ผลการดำเนินงาน
การให้ความช่วยเหลือประจำเดือน
ตุลาคม 2560



ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง พม.

1. โครงสร้าง

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300

ฝ่ายประสานความร่วมมือ

กลุ่มงานบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริการ

2. บุคลากร รวม 100 คน

ข้าราชการ 9 คน / พนักงานราชการ 10 คน
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 60 คน
เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานสำนักงาน 8 คน
เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม 7 คน
พนักงานขับรถยนต์ 6 คน



3. ภารกิจ 1300

1. เป็นศูนย์กลางการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาสังคมทางโทรศัพท์
2. ประสานส่งต่อ และติดตามการให้ความช่วยเหลือ
3. พัฒนาระบบบริการ
4. การบูรณาการกับภาคีเครือข่าย (ภายในและต่างประเทศ)

4. งบประมาณ : รวม 22,455,400 บาท

- ค่าจ้างเหมาบริการ 20,502,500 บาท
 - ค่าจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 81 อัตรา
 - ค่าจ้างดูแลระบบ 6,000,000 บาท
- งบดำเนินงาน 1,952,900 บาท

5. ช่องทางการให้บริการ



HOT LINE



Walk in



Social media



+ 66 99 130 1300



หน่วยเคลื่อนที่เร็ว

ช่วงเวลา 06.00 – 14.00 น. 15 คน ตปท. 4 คน (ภาษาอังกฤษ)

ช่วงเวลา 14.00 – 22.00 น. 13 คน ตปท. 4 คน (ภาษาอังกฤษ) และกัมพูชา 1 คน

ช่วงเวลา 22.00 – 06.00 น. 5 คน ตปท. 1 คน (ภาษาอังกฤษ)

6. การดำเนินการภายในประเทศ

1.รับแจ้ง

2.ให้คำปรึกษา

3.ประสานส่งต่อ/
ลงพื้นที่ช่วยเหลือ

4.ติดตามผล

7. การดำเนินการในต่างประเทศ



+66 99 130 1300

1.รับแจ้ง (ล่ามภาษา)

2.ประสานส่งต่อ
เครือข่าย กระทรวง กต. /
วัดไทยในต่างประเทศ
ญ ไทยในต่างแดน
มูลนิธิในต่างประเทศ

3.ติดตามผล

แผนการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพปี 2561

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากร

- การให้คำปรึกษาทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์
- อบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน
- หลักสูตรการให้บริการที่ดี
- การถ่ายทอดประสบการณ์จากพี่สู่น้องสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2. ยกระดับการให้บริการ

- บูรณาการหน่วยงานที่ให้บริการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ
- คู่มือการให้บริการ
- มีระบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
- ปรับภาพลักษณ์บุคลากร 1300 SMAT TEAM



3. พัฒนา Appation

- พัฒนาระบบการรายงานผลการช่วยเหลือ
- พัฒนารฐานข้อมูลการให้บริการ
- ทบทวนการใช้ระบบสายต่างประเทศ ร่วมกับ กสทช. และ บริษัททรู



4. การประชาสัมพันธ์

- จัดทำ Name Card + ๖๖ ๙๙ ๑๓๐ ๑๓๐๐
- บูรณาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ร่วมกับ กปส.
- การจัดทำ Clip ภารกิจ 1300เบอร์เดียวทั่วโลก

