



สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรปราการ

# คู่มือปฏิบัติงาน

## ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300



มีทุกข์ พบปัญหา  
โทรมาที่ 1300  
สายด่วน พม



มีทุกข์ พบปัญหา  
โทรมาที่ 1300  
สายด่วน พม.

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรปราการ

ศาลาประชาคม ถ.สุทธิภิรมย์ ต.ปากน้ำ อ.เมืองสมุทรปราการ  
จ.สมุทรปราการ โทร. ๐-๒๓๙๕ ๔๑๓๖ , ๐-๒๓๙๕ ๔๑๓๕

# ระบบการแจ้งเหตุ และปัญหาทางสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)



การแจ้งเหตุ

แจ้งปัญหาทางสังคม



แจ้งขอบริการด้านต่างๆ



**ระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย แจ้งปัญหาสังคม และขอรับบริการ  
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)  
โดย ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300)**



**เหตุด่วนเหตุร้าย**

คลิกเลย



**แจ้งปัญหาสังคม**

คลิกเลย



**ขอรับบริการ**

คลิกเลย

**แจ้งเหตุผ่านเว็บไซต์ <https://eservice1300.m-society.go.th>**

## ขั้นตอนปฏิบัติงาน การลงข้อมูลระบบการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย แจ้งปัญหาทางสังคม และขอรับบริการ พม. (e-service)

1. เมื่อประชาชนแจ้งข้อมูลเหตุด่วนเหตุร้าย/ปัญหาทางสังคม ผ่านทาง เว็บไซต์ <https://eservice1300.m-society.go.th/> ระบบจะมีการแจ้งข้อความผ่านกลุ่มไลน์ (พม. จังหวัด...)
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำการเช็คข้อมูลผ่านเว็บไซต์ <https://hotline1300.m-society.go.th/login> เพื่อเข้าสู่ระบบ



มีทุกข์ พบปัญหา  
โทรมาที่ 1300  
สายด่วน พม.

ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

ลงชื่อเข้าใช้งาน






<https://hotline1300.m-society.go.th/login>

ภายใน 24 ชั่วโมง ไม่มีการดำเนินการ ระบบจะแจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ “พม.จังหวัด ...”




3.ระบบจะมีการแจ้งว่ามีเรื่องที่ประชาชน/ผู้ประสบปัญหาทางสังคมมาจำนวนที่ราย เพื่อเข้าสู่ระบบ e-service แจ้งปัญหาทางสังคม



- กด "จองรายการ"
- กดเว้นขยาย เพื่อตรวจสอบข้อมูล กั้นการซ้ำซ้อนของรหัส และทำการตรวจสอบข้อมูลของผู้แจ้งเรื่อง ว่าเคยแจ้งเข้ามามากกว่า 1 ครั้งหรือไม่
- ตรวจสอบข้อมูลเพื่อพิจารณาว่าเป็นเหตุด่วน เหตุร้ายระดับใด โดยรีบติดต่อกลับ หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ หรือต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันที
- ทำการบันทึกข้อมูลในระบบ หากช่วยเหลือแล้วให้ยุติเรื่อง เนื่องจากได้รับการช่วยเหลือแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ต้องติดตามปัญหาเดิม
- กรณีไม่พบรหัสรับเรื่องให้กด  เพื่อทำการเปิดเรื่องในการช่วยเหลือ
- กรณีที่มีข้อมูล หรือรูปภาพประกอบกด  สามารถแนบเพื่อใช้ในการช่วยเหลือได้




คู่มือช่วยเหลือสังคม  + เพิ่มเรื่อง  เรื่องรับแจ้ง  เรื่องรับแจ้ง (alarm)  คลังความรู้  รายงาน

**เรื่องรับแจ้ง** 🏆 เรื่องที่ พมจ.สมุทรปราการ รับแจ้ง (5048)

 e-Service เหตุด่วนเหตุร้าย ()  e-Service แจ้งปัญหาสังคม ()  e-Service ขอรับบริการ () เปิด/ปิด จำนวน e-Services

รหัสเรื่อง:  เพศผู้แจ้ง:  ชื่อ / สกุล ผู้แจ้ง:  เบอร์โทรผู้แจ้ง:   ค้นหา  ค้นหาขั้นสูง







+ ชื่อผู้รับแจ้ง +  ชื่อ / สกุล ผู้ขอรับการช่วยเหลือ:  หัวข้อเหตุการณ์ (สรุป):   คำค่า






ข้อมูลสภาพปัญหา (รายละเอียด):  หมายเลขประจำตัวประชาชน:  + สถานะ +

วันเวลารับแจ้งเหตุ




วันที่เริ่มต้น:  เวลาที่เริ่มต้น (00:00 - 23:59):  วันที่สิ้นสุด:  เวลาที่สิ้นสุด (00:00 - 23:59):  ค้นหาสถิติวันที่:






**คลิกเพื่อแสดงจำนวน**




 รอแจ้งผู้รับผิดชอบ  พิจารณาการช่วยเหลือ  ส่งต่อพื้นที่  รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว  รายงานการช่วยเหลือ  ปัญหายุติแล้ว

คู่มือช่วยเหลือสังคม  + เพิ่มเรื่อง  เรื่องรับแจ้ง  เรื่องรับแจ้ง (alarm)  คลังความรู้  รายงาน

รหัสเรื่อง / สถานะดำเนินการ / ผู้ทำรายการ

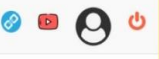
รหัสเรื่อง (ในกรณีเปิดรหัสเรื่องแล้ว):  + สถานะทั้งหมด +  + เลือกผู้ทำรายการ +   ค้นหา  ค้นหาขั้นสูง  คำค่า

 อยู่ระหว่างดำเนินการ (1)  เปิดรหัสเรื่องเรียบร้อยแล้ว (38)  รายการทั้งหมด (39)  รายการใหม่ (1)  รายการที่ฉันท้อง (0)

ลำดับ	วันเวลาที่แจ้ง	ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อ	ตำแหน่ง	ที่อยู่ปัจจุบัน	สิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ	ผู้ทำรายการ	จัดการ
1	09/08/2566 18:58 น.				หนูขอความช่วยเหลือ ลูกหนูติดเตียง เงินก็ไม่พอใช้ มีน้องแฝดอีก 2 คน คนโต 4 ขวบ ผู้ชาย น้องแฝด 1 ขวบ ผู้หญิงทั้ง 2 ขอความช่วยเหลือ เงินไม่พอใช้จ่าย ถ้าไฟที่บ้านแล้วก็ซื้ออาหารเสริมให้คนพิการติดเตียง แล้วก็น้องๆไม่รู้จักยืมใครไม่มีใครให้ยืมหรอก ลำบากจริง เงินออกมาก็ไม่เหลือ ใช้จ่ายซื้อแพมเพิสช้อนมาก็ไม่พอใช้ แคร์รอนมากคะ	  	



# 4. การ "เพิ่มเรื่อง" โดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถเปิดรหัส เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยการกรอกข้อมูล ผู้ประสบปัญหาที่จำเป็นในช่องว่าง หรือกรอกผล การช่วยเหลือ หรือส่งต่อหน่วยงาน One Home พม.จังหวัด



เรื่องรับแจ้ง (เพิ่ม / แก้ไข)

\* เลขที่รับแจ้ง 23-08-xxxxx \* วันที่รับแจ้งเหตุ 10/08/2566 \* เวลาที่รับแจ้งเหตุ 22:35 น. สถานะเรื่อง รอแจ้งผู้รับผิดชอบ

เลขที่หนังสือ พม. (ถ้ามี)

ข้อมูลผู้ประสบปัญหา **แผนและส่งต่อหน่วยงาน** ผลการช่วยเหลือ เอกสารแนบ

รายละเอียดผู้แจ้ง SmartCard Reader



เจ้าหน้าที่รับเรื่อง พมจ.สมุทรปราการ

\* ช่องทางรับเรื่อง - กรมฯเลือก - \* ประเภท ปิงทงใหม่/สอบถามบริการ \* หมวดหมู่ของผู้แจ้ง - กรมฯเลือก -

\* ชื่อผู้แจ้ง - คำนำหน้า - ชื่อ สกุล เลขบัตรประชาชน

\* ประเทศ ไทย \* จังหวัด/รัฐ --

\* เบอร์มือถือ เบอร์อื่นๆ โทรที่ที่บ้าน

Line Facebook ช่องทางที่รู้จัก1300 --

รายละเอียดเหตุการณ์

\* หัวข้อเหตุการณ์ (สรุป) สรุปหัวข้อการขอรับความช่วยเหลือ เช่น...

1. ในกรณีขอทาน/เร่ร่อนให้ระบุว่า เพศ อายุ จุดที่พบ /พบชาย 50 ปี ขอทาน/เร่ร่อน บริเวณ...
2. ในกรณีความรุนแรงให้ระบุว่า ชื่อผู้ขอรับบริการ อายุ ระบุผู้ถูกกระทำ 'ขอความช่วยเหลือบางสารไว้' อายุ 30 ถูกสามีทำร้ายร่างกาย'
3. ในกรณีครอบครัวยากจนให้ระบุว่า ใส่ชื่อผู้ขอรับบริการช่วยเหลือ อายุ สภาพปัญหาครอบครัว 'นางสาวไก่' อายุ 50ปี ครอบครัวยากจน'
4. ในกรณีบุคคลมีอาชารทางจิต เพศ อายุ จุดที่พบ /พบชาย 50ปี มีอาการทางจิต บริเวณ...'

ที่อยู่ปัจจุบัน

\* เลขที่บ้าน \* หมู่ ชื่ออาคาร/หมู่บ้าน/ชั้น/ห้อง

ซอย/ตรอก ถนน รหัสไปรษณีย์

\* ประเทศ ไทย \* จังหวัด/รัฐ -- \* อำเภอ -- \* ตำบล --

ผู้ขอรับการช่วยเหลือ

เพิ่มข้อมูลผู้ขอรับการช่วยเหลือ

ลำดับ

รายละเอียด

จัดการ

บันทึกข้อมูล

ย้อนกลับ

ยุติปัญหา



### ข้อมูลผู้ขอรับการช่วยเหลือ (เพิ่ม/แก้ไข)

กลุ่มเป้าหมายและปัญหา

\* ความพิการ  ไม่พิการ  พิการ

\* อายุ ณ วันที่แจ้ง  ปี

\* กลุ่มเป้าหมาย

\* ปัญหาหลัก

\* ปัญหาย่อย1

\* ปัญหาย่อย2

\* ปัญหาย่อย3

\* ปัญหาย่อย4

ข้อมูลส่วนตัว SmartCard Reader

\* ชื่อผู้รับการช่วยเหลือ  ชื่อตัว  ชื่อสกุล  สัญชาติ

เพศ

\* เลขบัตรประชาชน   ไม่มี  Line ID  Facebook

5.เจ้าหน้าที่สามารถแบบข้อมูล หรือรูปภาพ เพื่อประกอบเหตุในการช่วยเหลือได้



### แนบไฟล์ (เพิ่ม/แก้ไข)

ไฟล์เอกสาร

ประเภทเอกสาร

ชื่อเอกสาร



6.ภายหลังจากที่ได้รับเรื่องระบบ จะต้องรีบดำเนินการ หรือวางแผนการช่วยเหลือ  
วางแผนการส่งต่อไปยังหน่วยงาน One Home และหน่วยงานภาคีเครือข่าย  
ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องรายงานผลการช่วยเหลือภายใน 5 วัน หลังจากวันเวลา  
ที่ได้รับแจ้งเรื่อง

7. หากไม่มีการดำเนินการเรื่องภายใน 72 ชั่วโมง ระบบจะแจ้งเตือน  
การดำเนินการครั้งที่ 2 ผ่านไลน์ เพื่อให้มีการรายงานผลการช่วยเหลือ หรือ  
ยุติเรื่องราวร้องทุกข์นั้น



ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

เพิ่มเรื่อง | เรื่องรับแจ้ง | เรื่องรับแจ้ง (alarm) | คลังความรู้ | รายงาน

เรื่องรับแจ้ง (ALARM) : 3 รายงานผลการช่วยเหลือ (ภายใน 5 วัน จากวันเวลารับแจ้ง)

e-Service เหตุการณ์เหตุร้าย (0) | e-Service แจ้งปัญหาสังคม (1) | e-Service ขอรับบริการ (1)

วันเวลาออกที่ส่งเรื่องแจ้งเหตุ

วันที่เริ่มต้น | เวลาที่เริ่มต้น (00:00 - 23:59) | วันที่สิ้นสุด | เวลาที่สิ้นสุด (00:00 - 23:59) | ค้นหา | ค้นหาขั้นสูง | ตั้งค่า

1 ส่งต่อ (0) (\* ภายใน 1 วัน จากวันเวลารับแจ้ง) | 2 รับเรื่อง (0) (\* ภายใน 2 วัน จากวันเวลารับแจ้ง) | 3 รายงานผลการช่วยเหลือ (10) (\* ภายใน 5 วัน จากวันเวลารับแจ้ง) | 4 เรื่องที่ค้างเกิน 5 วัน (0) (\* เกิน 5 วัน จากวันเวลารับแจ้ง) | 5 ช่วยเหลือแล้วแต่ยังไม่ยุติ (0) (\* นับตั้งแต่ 1 ม.ค. 66 เป็นต้นไป)

จีพีเอส-เฉพาะสถานะ

no *	รหัสเรื่อง	วันเวลาออกที่ส่งเรื่องแจ้งเหตุ	หมวดปัญหา	รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง	ผู้รับแจ้ง	Timer	จัดการ
1	23-08-00025115 (Ref.22-07-00079061)	10/08/2566 19:28 น.	ผู้สูงอายุ อายุ:64 ปัญหารายได้และความ เป็นอยู่	อายุ 64 ปี ขอความช่วยเหลือ	ส่งต่อหน่วยงาน 1.สำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สมุทรปราการ 10/08/2566 19:30 น.			4d 20h 19m 48s	



สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรปราการ