คู่มือสำหรับประชาชน

การใช้งานระบบ E-Service

ของเทศบาลตำบลนาป่า

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

วิธีการใช้งานระบบ e-Service (ประชาชน)

หลักฐานและข้อมูลประกอบการลงทะเบียน

1. หลักฐานประกอบการลงทะเบียน ยืนยันตัวตน โดยใช้ภาพบัตรประชาชน (หน่วยงานต้องจัดให้มีระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ *โดยอ้างถึง มาตรา 8 ของ พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565*)

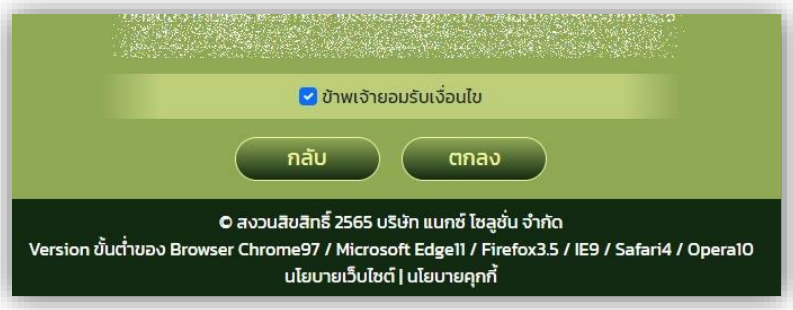
หมายเหตุ : จำนวนภาพ ตั้งค่าตามที่หน่วยงานกำหนด

ระบบจะทำการขีดคร่อมให้อัตโนมัติ เมื่อบันทึกในระบบลงทะเบียน

2. ข้อมูลประกอบการลงทะเบียน ผู้ลงทะเบียนต้องมี e-mail ส่วนตัว เพื่อรองรับการติดต่อจากหน่วยงาน เช่น กรณีลืมรหัสผ่าน, การแจ้งผลการดำเนินการ, หลักฐานใบเสร็จรับเงิน หรือใบอนุญาต เป็นต้น

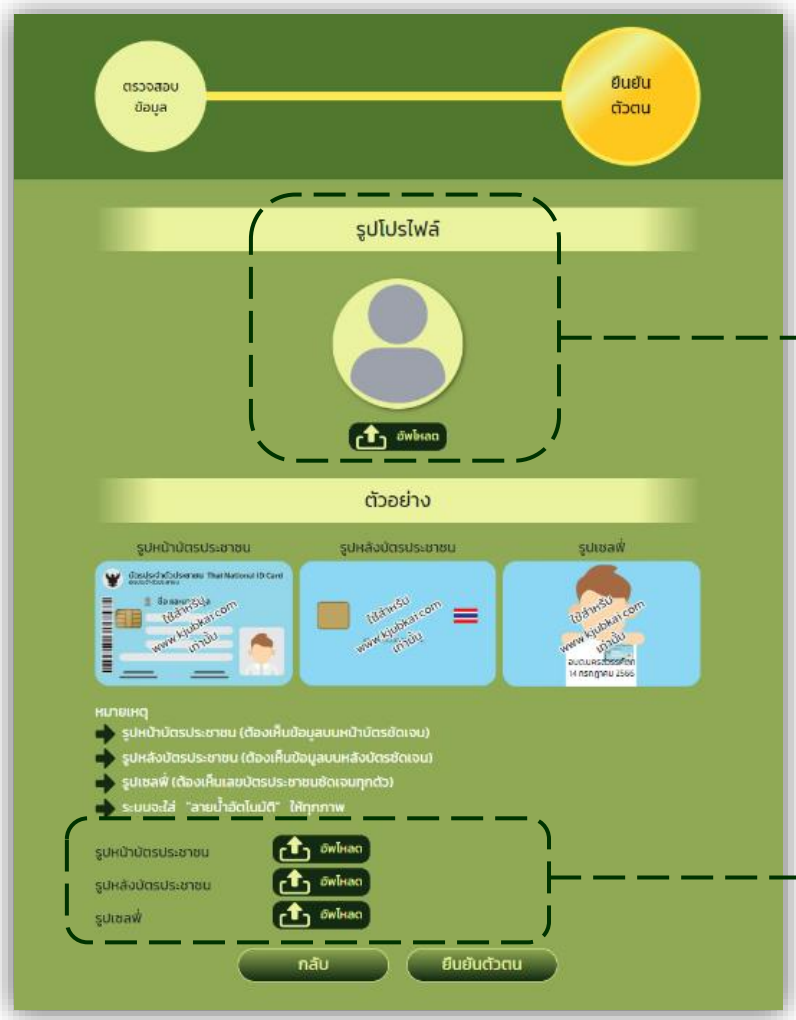
ขั้นตอนการลงทะเบียน

1. เมื่อคลิก **"ลงทะเบียน"** แล้ว ให้ผู้ลงทะเบียนอ่านรายละเอียด **ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการระบบ Local Government e-Service** ให้เข้าใจก่อน *กด ข้าพเจ้ายอมรับเงื่อนไข และ คลิก ตกลง* เพื่อไปหน้าจอลงทะเบียน



2. หน้าจอ "ลงทะเบียน" ให้ผู้ลงทะเบียน กรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง จากนั้น *คลิก ถัดไป*

3. หน้าจอ "ยืนยันตัวตน" ให้แนบไฟล์รูปภาพตามที่ระบุในหน้าจอ จากนั้น *คลิก ยืนยันตัวตน*

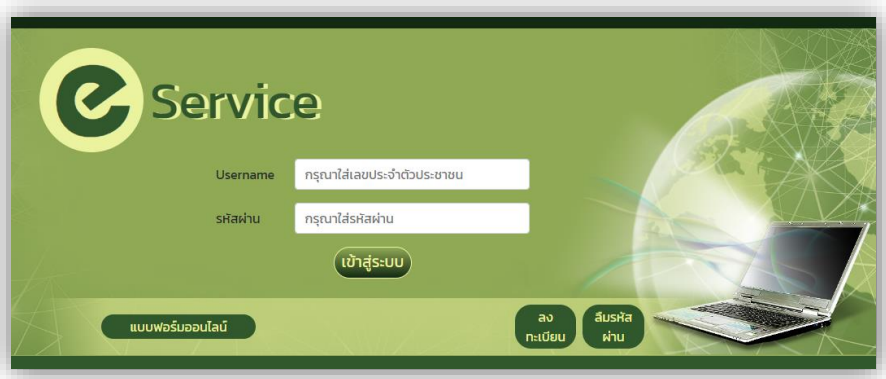


3.1 รูปโปรไฟล์ อัพโหลดภายหลังได้

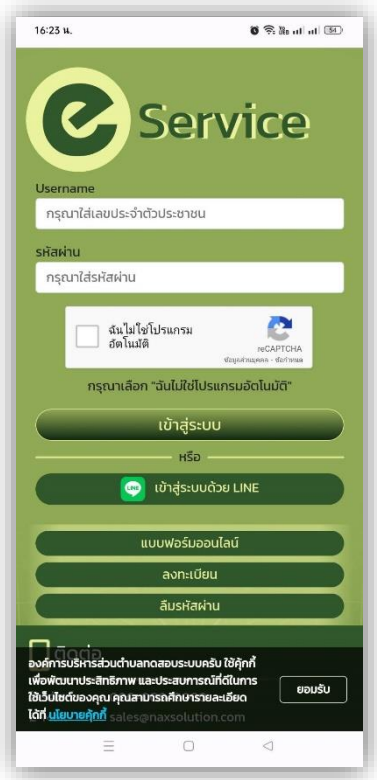
3.2 จำนวนภาพ ตั้งค่าตามที่หน่วยงานกำหนด

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

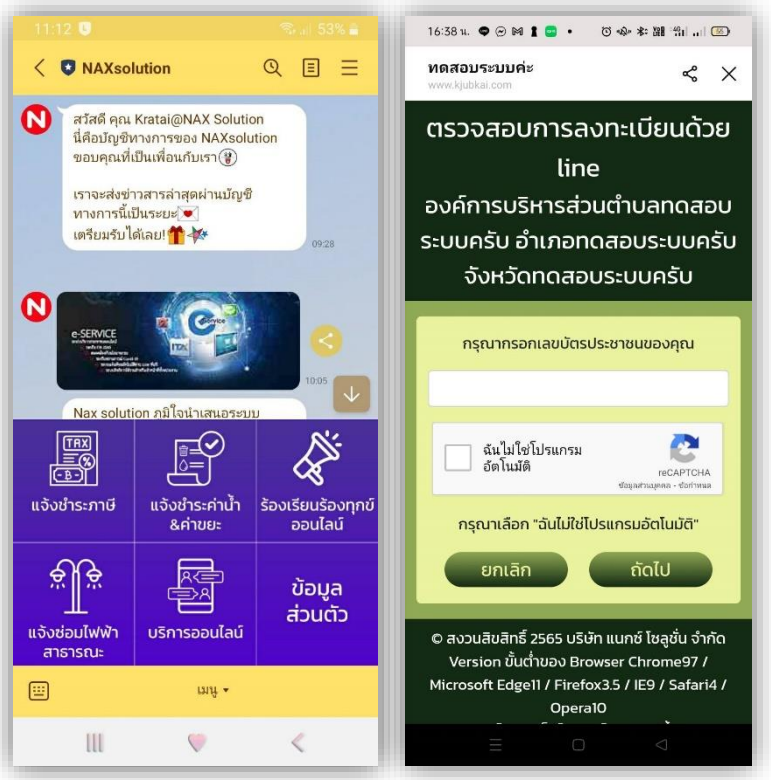
1. เมื่อลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้สามารถ login เข้าสู่ระบบ e-Service ผ่าน Web Browser หรือช่องทาง Line Official ได้ทันที โดย *Username คือ เลขบัตรประจำตัวประชาชน* ส่วน *รหัสผ่าน ผู้ใช้ได้กำหนดไว้ในหน้าจอลงทะเบียน*



1.1 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ PC / Notebook

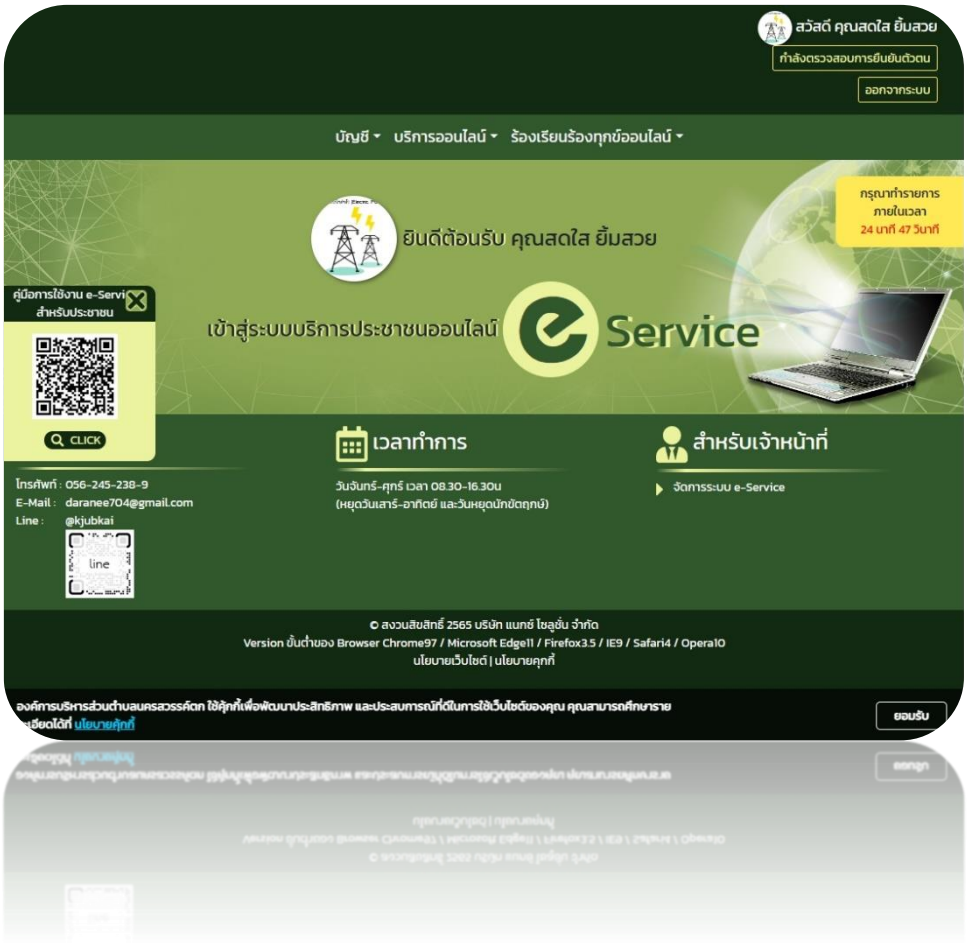


1.2 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ Smartphone



1.3 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ Line Official ของหน่วยงาน

2. เมื่อ Login เข้าสู่ระบบ จะเป็นหน้าจอ **ยินดีต้อนรับ เข้าสู่ระบบบริการประชาชนออนไลน์** แสดงสถานะ "กำลังตรวจสอบการยืนยันตัวตน"



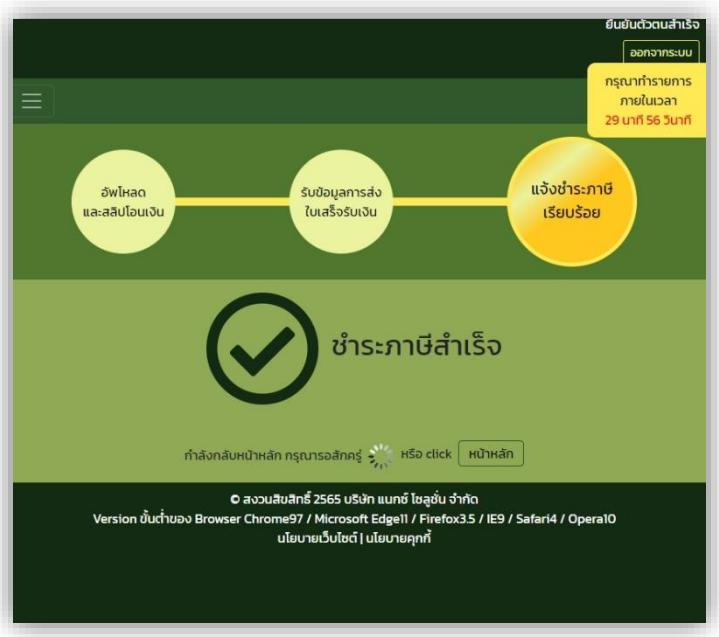
*ระบบ e-Service อนุญาตให้ผู้ใช้ login เข้าสู่ระบบ ได้ทันทีหลังจากที่ลงทะเบียนสำเร็จ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว โดยที่ทางหน่วยงานจะดำเนิน **"ตรวจสอบการยืนยันตัวตน"** ในวันและเวลาทำการต่อไป*

***อ้างถึง** พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2566*
มาตรา 8 หน่วยงานต้องจัดให้มี ระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Service

1. ผู้ใช้บริการ คลิกเลือกหมวด บัญชี ▾ บริการออนไลน์ ▾ ร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ▾ ตามที่ต้องการ ซึ่งแต่ละหมวดจะมีเมนูย่อย ให้เลือกเพิ่มเติม ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

2. เมื่อผู้ใช้บริการ กรอกข้อมูลพร้อมกับแนบไฟล์หลักฐานตามที่แบบฟอร์มกำหนดเสร็จ ระบบจะแจ้งให้ทราบว่า "**สำเร็จ**" และ*สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการยืนยันผ่านระบบ Line Official* ของหน่วยงานด้วย *(ตามภาพประกอบ)*



<u>อ้างถึง</u> พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

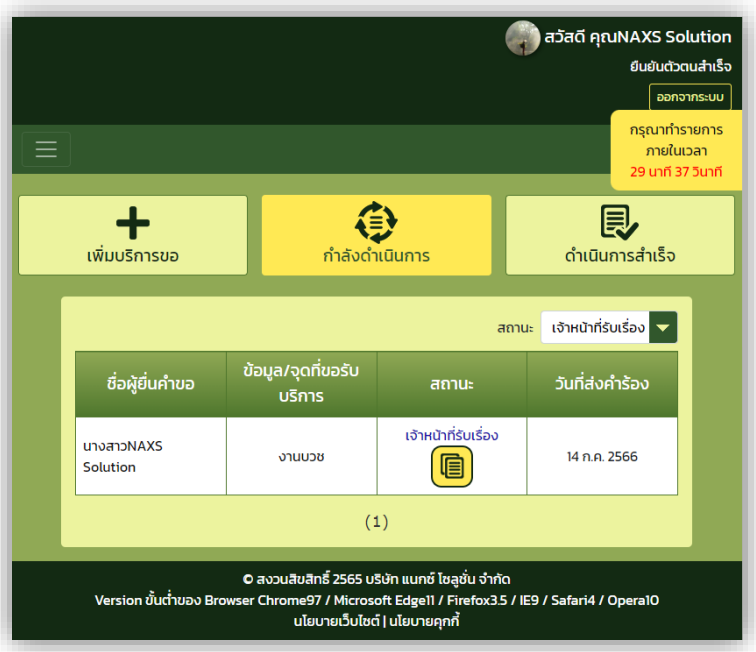
มาตรา 7 ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และไม่ต้องลงนามในสำเนาเอกสารหลักฐาน

มาตรา 10 การยื่นคำขอหรือการติดต่อใด ๆ จากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว

มาตรา 11 เมื่อประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อหรือการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอนั้นด้วย

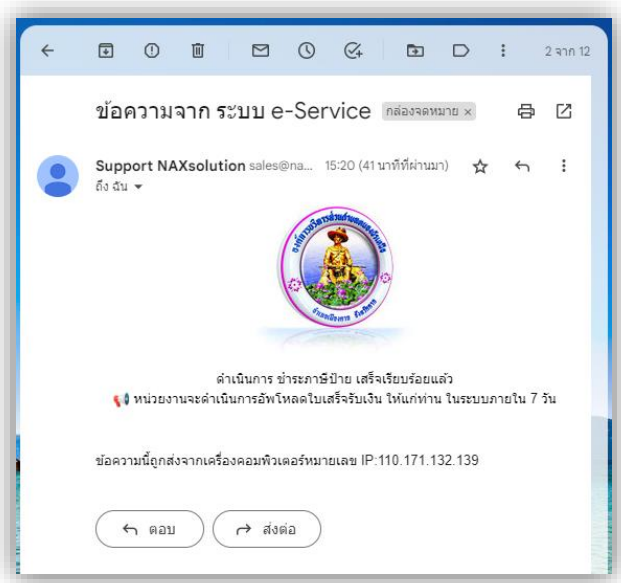
การติดตามคำร้องที่ยื่นผ่านระบบ e-Service

1. ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าระบบ e-Service เพื่อตรวจสอบสถานะคำร้อง หรือขั้นตอนการดำเนินงานของทางหน่วยงานได้เอง โดยดูได้จากช่อง "**สถานะ**" ซึ่งจะปรับเปลี่ยนไปตามที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอน

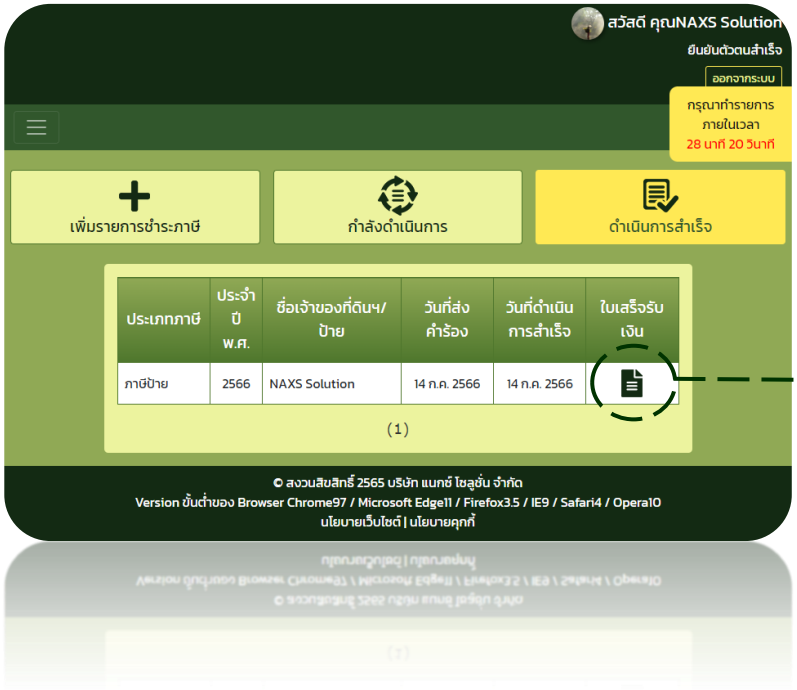


สถานะ : มี 4 สถานะ ดังนี้
- ส่งคำร้อง
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- ดำเนินการสำเร็จ

2. เมื่อทางหน่วยงานให้สถานะ "**ดำเนินการสำเร็จ**" ระบบจะการแจ้งเตือนไปยัง e-Mail ที่ลงทะเบียนไว้ ทันที สำหรับกรณีใช้งานผ่าน PC / Notebook หรือ Line Official และ e-mail address สำหรับผู้ใช้งานผ่าน Line *(ตามภาพประกอบ)*



3. ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบการดำเนินการหรือตรวจสอบหลักฐาน เช่น ใบเสร็จรับเงิน หรือใบอนุญาต ผ่านระบบ e-Service ซึ่งจะเก็บข้อมูลไว้ในบัญชีของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเรียกดูหรือดาวน์โหลด ได้ตามต้องการ



คลิก เปิดดูหรือดาวน์โหลด ที่นี่

อ้างถึง พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

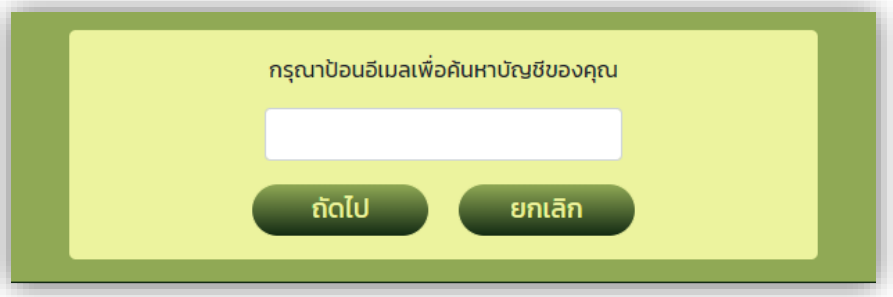
มาตรา 13 การแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (โดยไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย)

มาตรา 14 การแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับการตรวจสอบจากเจ้าพนักงาน)

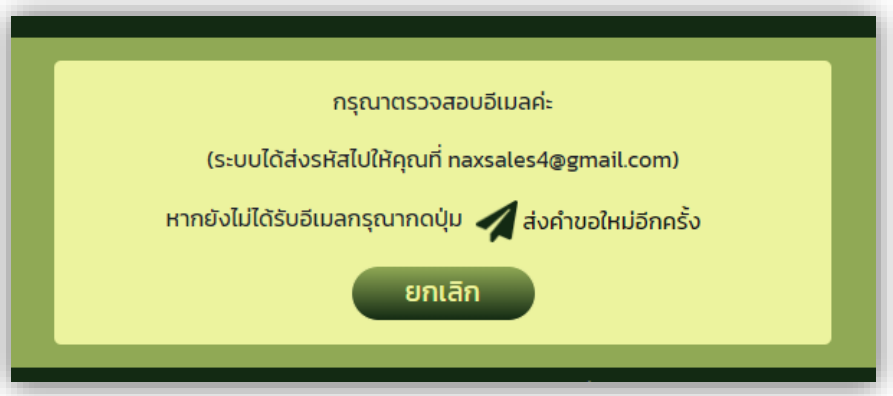
กรณี ลืมรหัสผ่าน

1. แนะนำผู้ใช้บริการ คลิกปุ่ม “**ลืมรหัสผ่าน**”

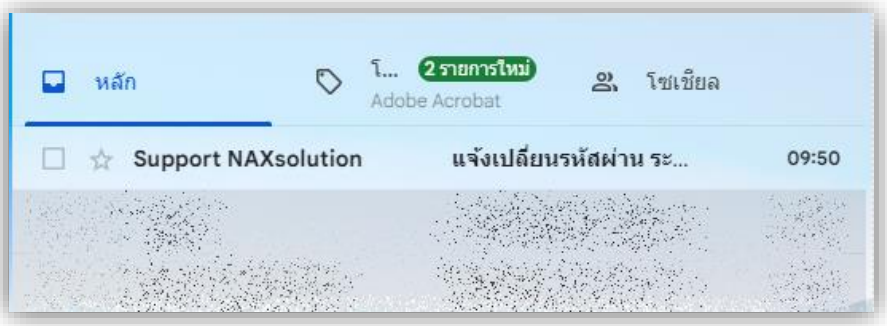
2. ให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูล e-mail address ที่ลงทะเบียนในระบบ e-Service จากนั้น คลิก ถัดไป ระบบจะส่งลิงค์ “***แจ้งเปลี่ยนรหัสผ่าน***” ไปที่ e-mail address ดังกล่าว



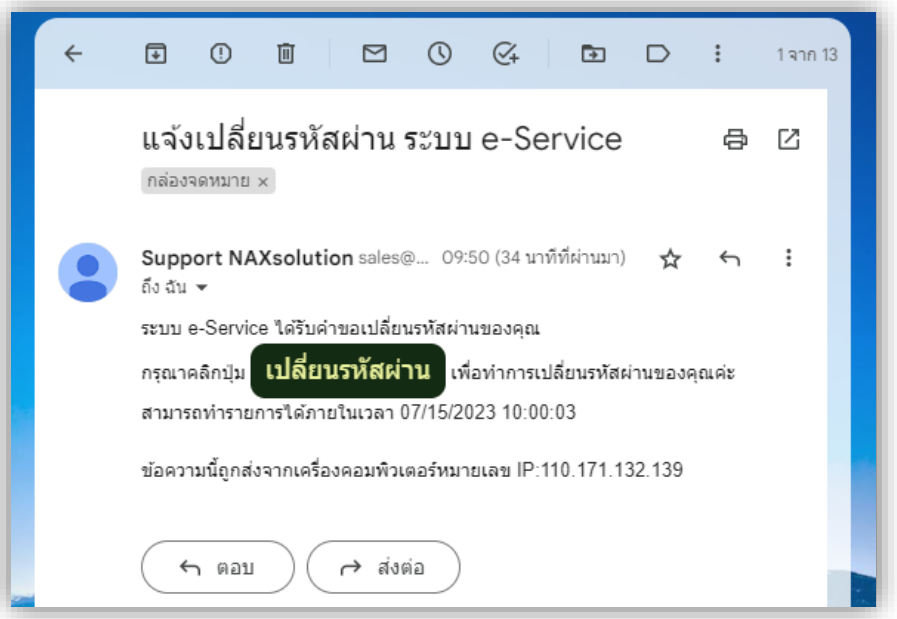
กรอกข้อมูล e-mail address และ คลิก ถัดไป



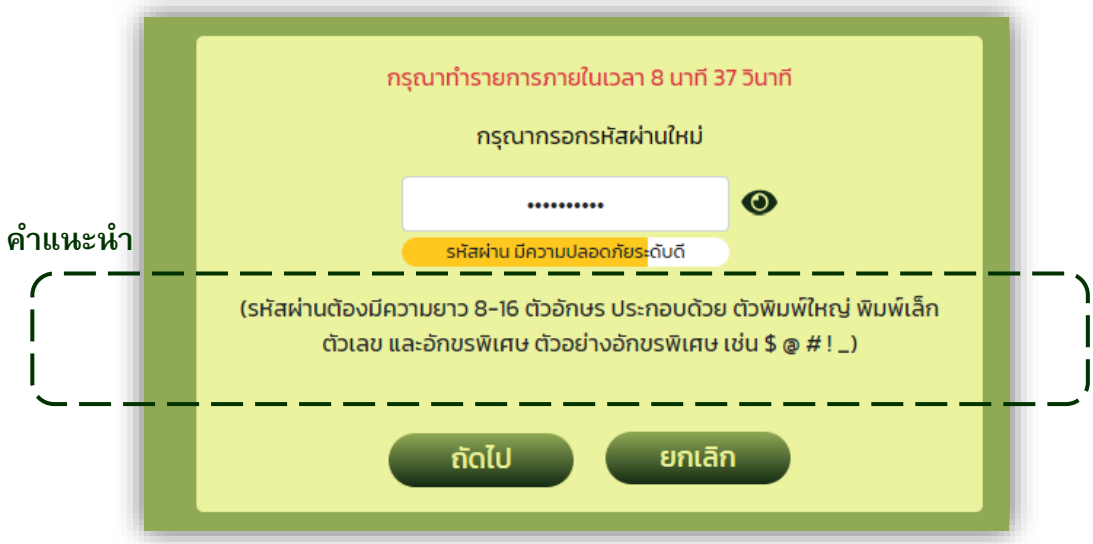
3. ให้ผู้ใช้บริการไปตรวจสอบกล่องจดหมาย หรือ จดหมายขยะ เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่



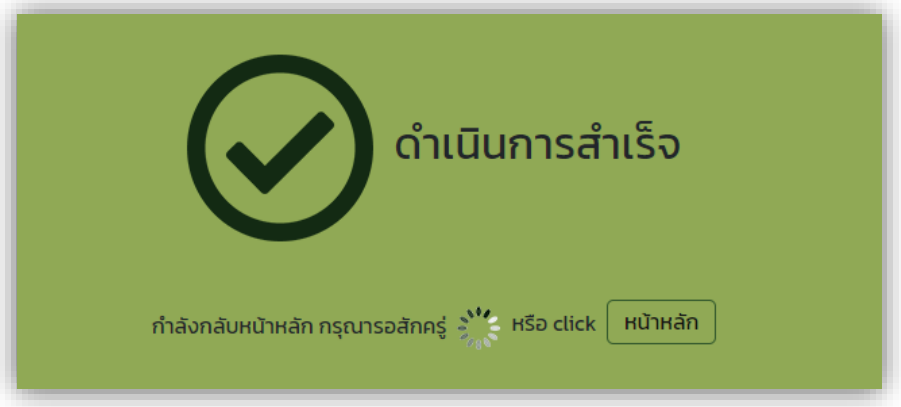
4. คลิกปุ่ม "***เปลี่ยนรหัสผ่าน***" เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ ภายในเวลาที่กำหนด

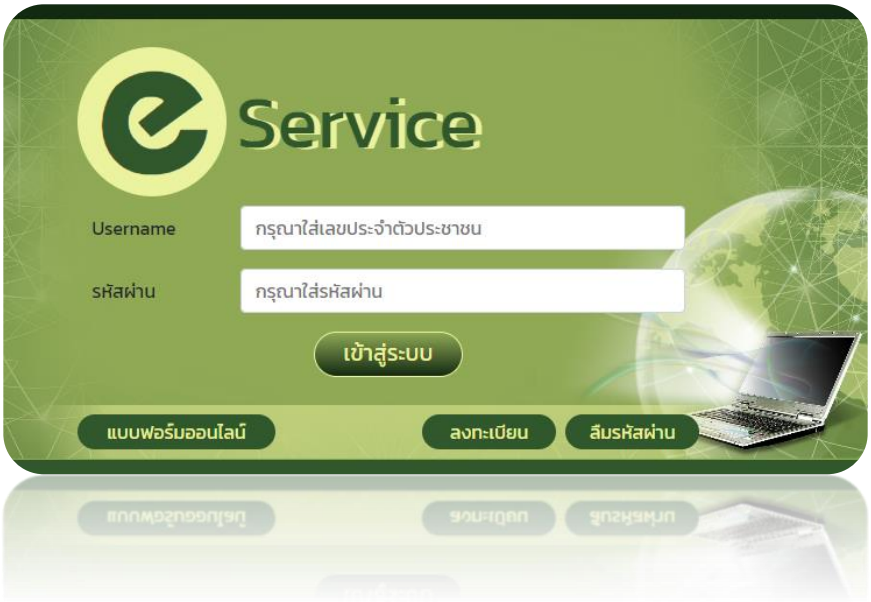


5. กำหนดรหัสผ่านใหม่ ตามคำแนะนำ*(ด้านล่าง)* จากนั้น คลิก ถัดไป



6. เมื่อระบบเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่และแจ้งสถานะ “**ดำเนินการสำเร็จ**” จะเปลี่ยนเป็นหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบรองรับการใช้งานทันที





เข้าสู่ระบบด้วย Username <u>เลขบัตรประจำตัวประชาชน</u> ของผู้ใช้งาน และ <u>รหัสผ่านใหม่</u>