

# คู่มือ

## วิธีการใช้งานระบบการให้บริการ e-Service สำหรับประชาชน

ของเทศบาลตำบลเนินกุ่ม  
อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

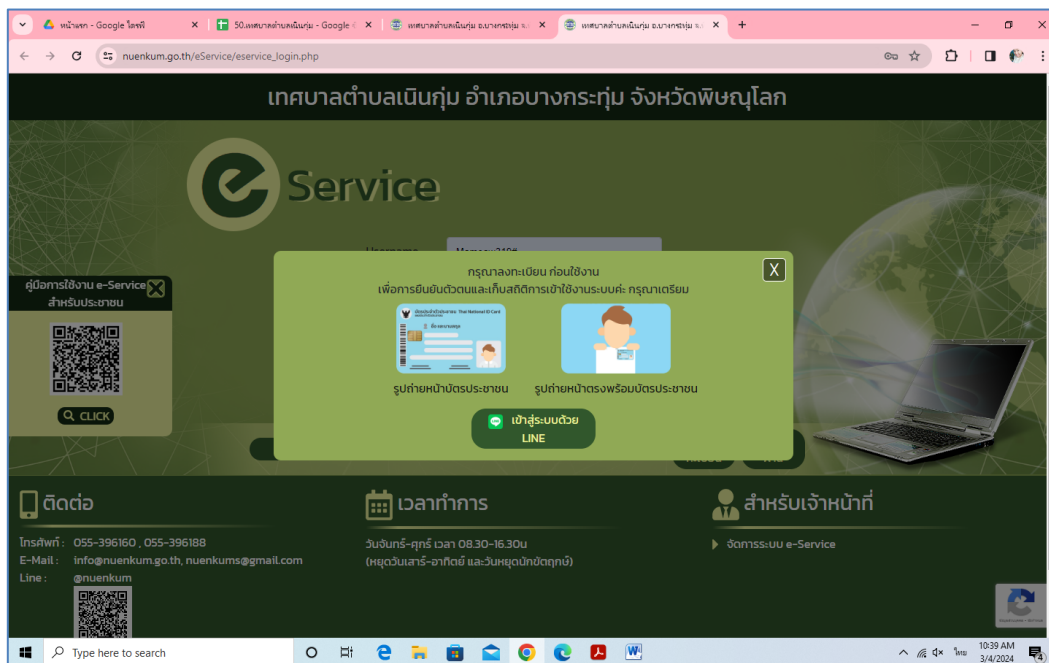


# วิธีการใช้งานระบบการให้บริการ e-Services การเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ e-services

1. เปิดโปรแกรม browser
2. พิมพ์ ชื่อหน่วยงาน หรือ URLของเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.nuenkum.go.th/home> และ คลิก Enter จะปรากฏหน้าหลักของเว็บไซต์
3. Banner บริการประชาชนออนไลน์ e-Service จะอยู่บริเวณหน้า Home Page ของเว็บไซต์ ด้านมุมขวามือ และบริเวณตรงกลางของหน้า Home Page ของเว็บไซต์
4. คลิกที่ “ บริการประชาชนออนไลน์ e-Service ”



5. เมื่อคลิกเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าบริการ e-Service ให้คลิกที่ “ลงทะเบียน” เพื่อลงทะเบียนใช้บริการ



6. สำหรับการแสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบ e-Service เทศบาลตำบลเนินกุ่ม ให้ดำเนินการดังนี้

6.1 คลิกเลือก “วิธีการใช้งานระบบ e-Service” ซึ่งอยู่ท้าย QR code “บริการประชาชนออนไลน์ e-Service” หรือ

6.2 คลิกเลือก “คู่มือการลงทะเบียน e-Service” และ/หรือ คลิกเลือก “ขั้นตอนการยื่นบริการ e-Service” ซึ่งอยู่ท้าย Banner บริการประชาชนออนไลน์ e-Service



## วิธีการใช้งานระบบ e-Service (ประชาชน)

### หลักฐานและข้อมูลประกอบการลงทะเบียน

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



หมายเหตุ : จำนวนภาพ ตั้งค่าตามที่หน่วยงานกำหนด

### ระบบจะทำการขีดคร่อมให้อัตโนมัติ เมื่อบันทึกในระบบลงทะเบียน

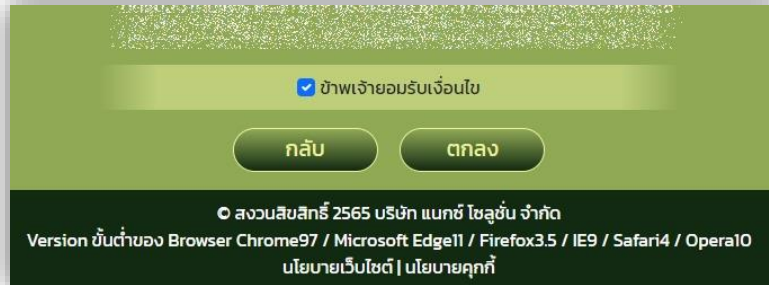


- ข้อมูลประกอบการลงทะเบียน ผู้ลงทะเบียนต้องมี e-mail ส่วนตัว เพื่อรองรับการติดต่อจากหน่วยงาน เช่น กรณีลิ้มรหัสผ่าน, การแจ้งผลการดำเนินการ, หลักฐานใบเสร็จรับเงิน หรือใบอนุญาต เป็นต้น

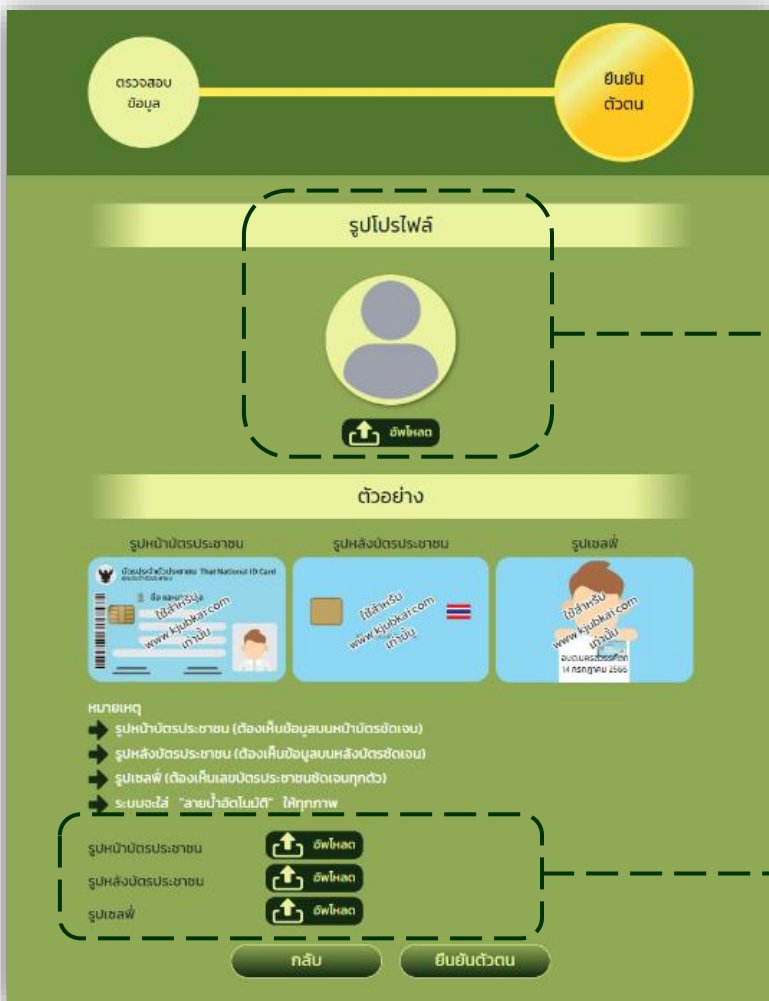


## ขั้นตอนการลงทะเบียน

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



- หน้าจอลงทะเบียน ให้ผู้ลงทะเบียน กรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง จากนั้น คลิก ถัดไป
- หน้าจอยืนยันตัวตน ให้แนบไฟล์รูปภาพตามที่ระบุในหน้าจอ จากนั้น คลิก ยืนยันตัวตน



3.1 รูปโปรไฟล์ อัปโหลด ภายหลังได้

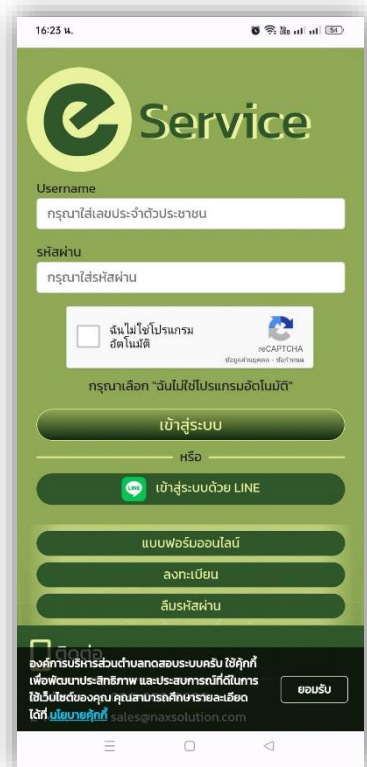
3.2 จำนวนภาพ ตั้งค่าตามที่ หน่วยงานกำหนด

## ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

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



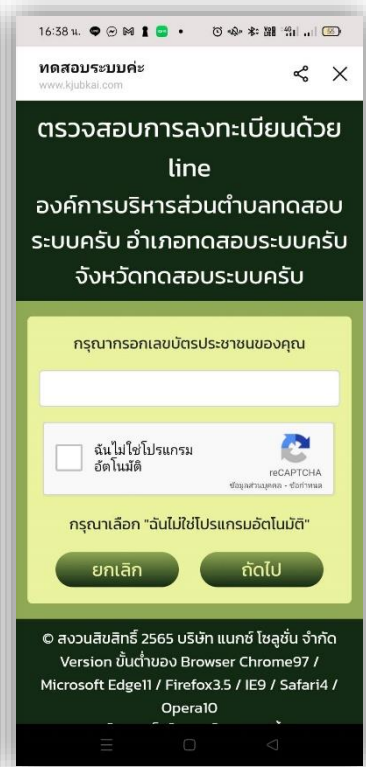
1.1 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ PC / Notebook



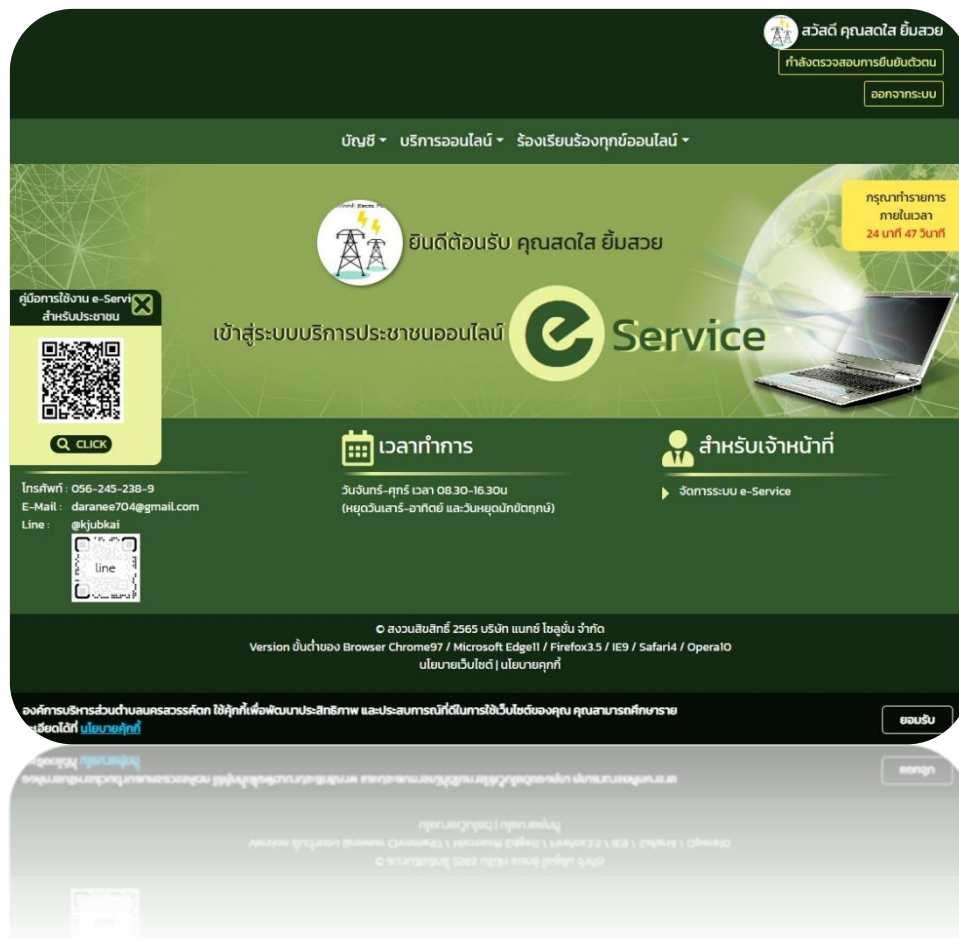
1.2 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ Smartphone



1.3 ภาพตัวอย่าง หน้าจอ Line Official ของหน่วยงาน



2. เมื่อ Login เข้าสู่ระบบ จะเป็นหน้าจอ ยินดีต้อนรับ เข้าสู่ระบบบริการประชาชนออนไลน์ แสดงสถานะ “กำลังตรวจสอบการยืนยันตัวตน”

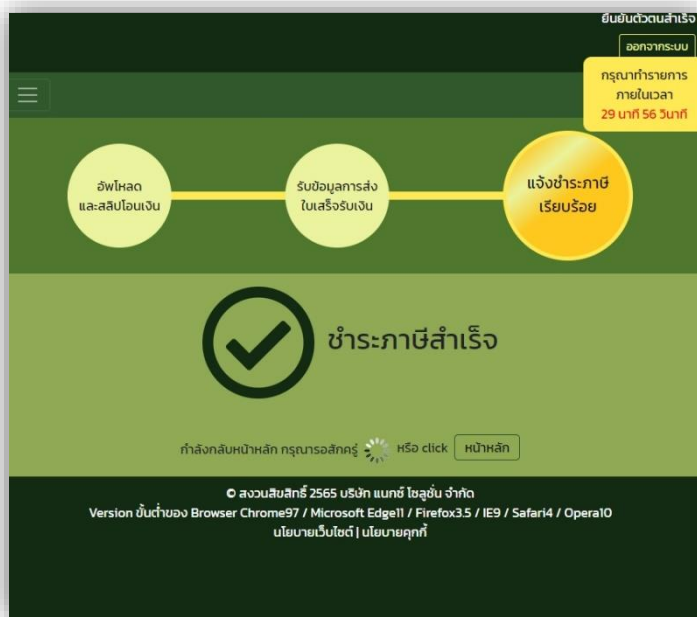


ระบบ e-Service อนุญาตให้ผู้ใช้ login เข้าสู่ระบบ ได้ทันทีหลังจากที่ลงทะเบียนสำเร็จ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว โดยที่ทางหน่วยงานจะดำเนิน “ตรวจสอบการยืนยันตัวตน” ในวันและเวลาทำการต่อไป

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

## ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Service

1. ผู้ใช้บริการ คลิกเลือกหมวด **บัญชี ▾ บริการออนไลน์ ▾ ร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ▾** ตามที่ต้องการ ซึ่งแต่ละหมวดจะมีเมนูย่อย ให้เลือกเพิ่มเติม ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้
2. เมื่อผู้ให้บริการ กรอกข้อมูลพร้อมกับแนบไฟล์หลักฐานตามที่แบบฟอร์มกำหนดเสร็จ ระบบจะแจ้งให้ทราบ ว่า **“สำเร็จ”** และ**สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการยืนยันผ่านระบบ Line Official** ของหน่วยงานด้วย (ตามภาพประกอบ)



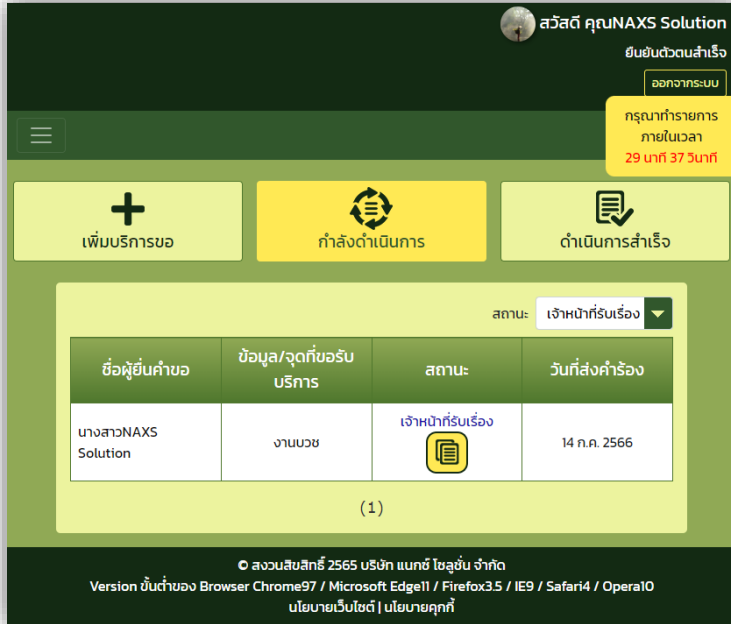
### อ้างอิง พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

มาตรา 7 ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และไม่ต้องลงนามในสำเนาเอกสารหลักฐาน  
 มาตรา 10 การยื่นคำขอหรือการติดต่อใด ๆ จากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว  
 มาตรา 11 เมื่อประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อหรือการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอนั้นด้วย



## การติดตามคำร้องที่ยื่นผ่านระบบ e-Service

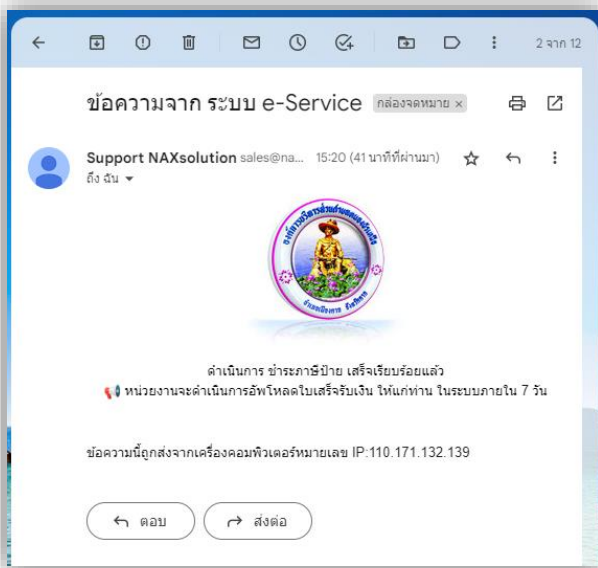
1. ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าระบบ e-Service เพื่อตรวจสอบสถานะคำร้อง หรือขั้นตอนการดำเนินงานของทางหน่วยงานได้เอง โดยดูได้จากช่อง “สถานะ” ซึ่งจะปรับเปลี่ยนไปตามที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอน



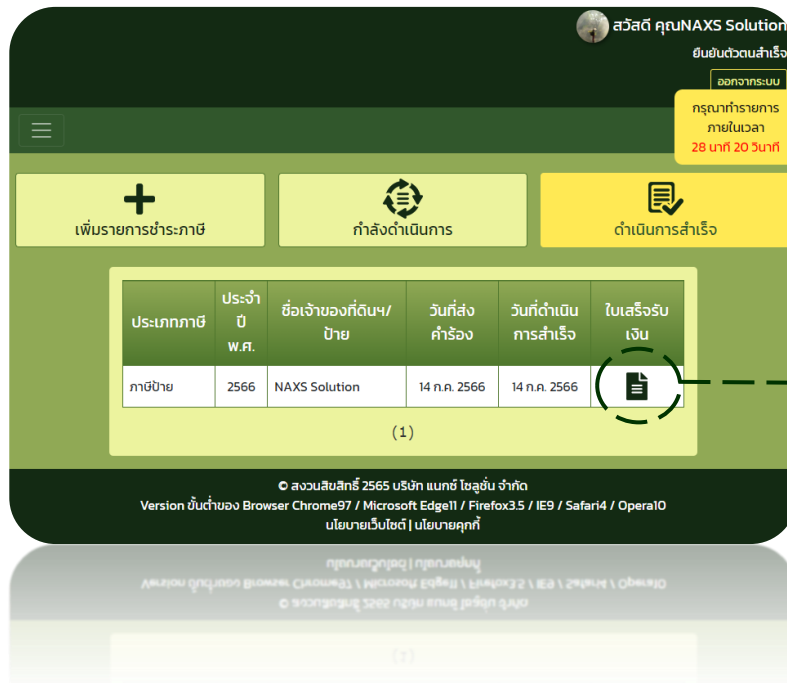
สถานะ : มี 4 สถานะ ดังนี้

- ส่งคำร้อง
- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- ดำเนินการสำเร็จ

2. เมื่อทางหน่วยงานให้สถานะ “ดำเนินการสำเร็จ” ระบบจะการแจ้งเตือนไปยัง e-Mail ที่ลงทะเบียนไว้ ทั้งนี้สำหรับกรณีใช้งานผ่าน 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 ที่นี้

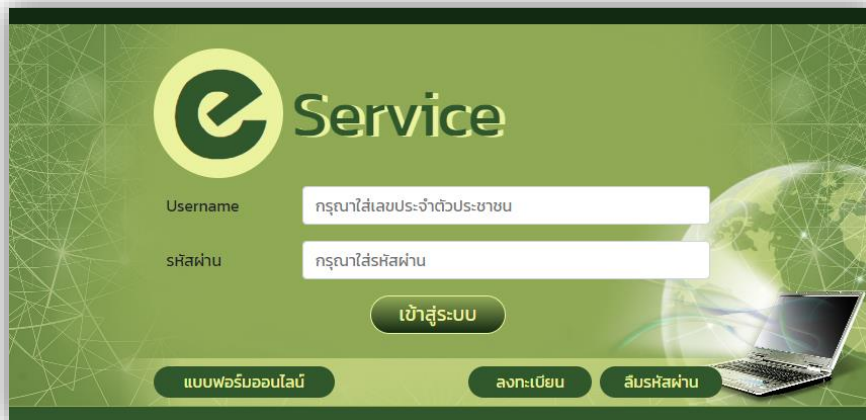
อ้างอิง พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

มาตรา 13 การแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (โดยไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย)

มาตรา 14 การแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับการตรวจสอบจากเจ้าพนักงาน)

## กรณี ลืมรหัสผ่าน

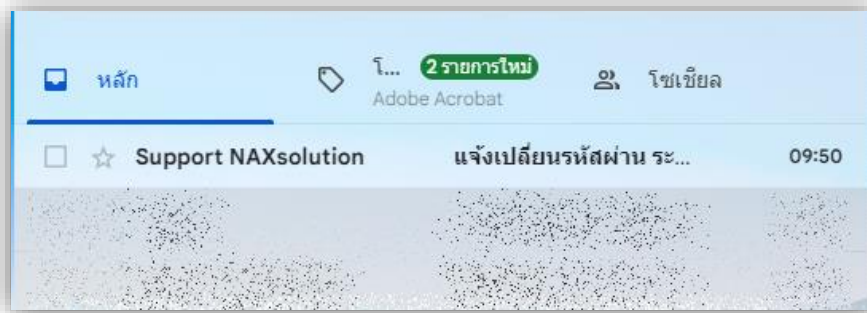
1. แนะนำผู้ใช้บริการ คลิกปุ่ม “ลืมรหัสผ่าน”



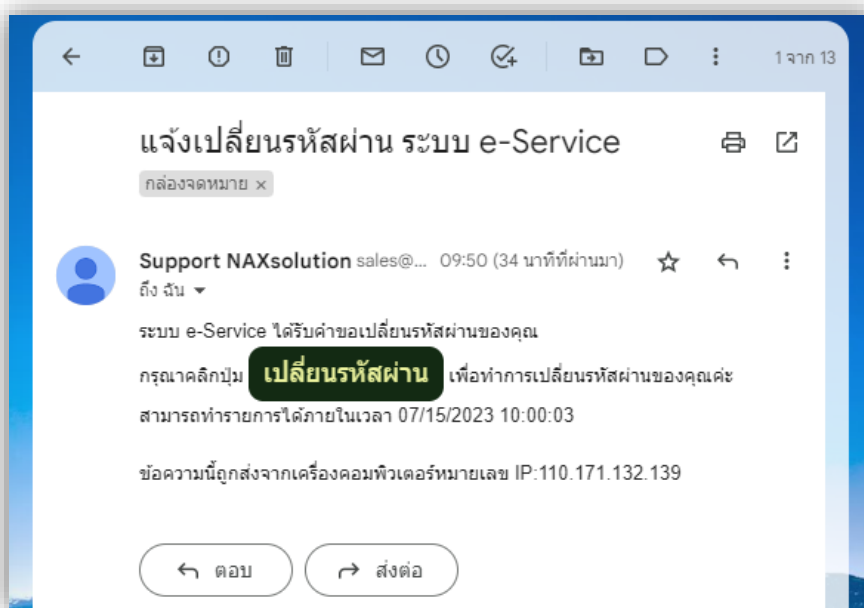
2. ให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูล e-mail address ที่ลงทะเบียนในระบบ e-Service จากนั้น คลิก ถัดไป ระบบจะส่งลิงค์ “แจ้งเปลี่ยนรหัสผ่าน” ไปที่ e-mail address ดังกล่าว

กรอกข้อมูล e-mail address และ คลิก ถัดไป

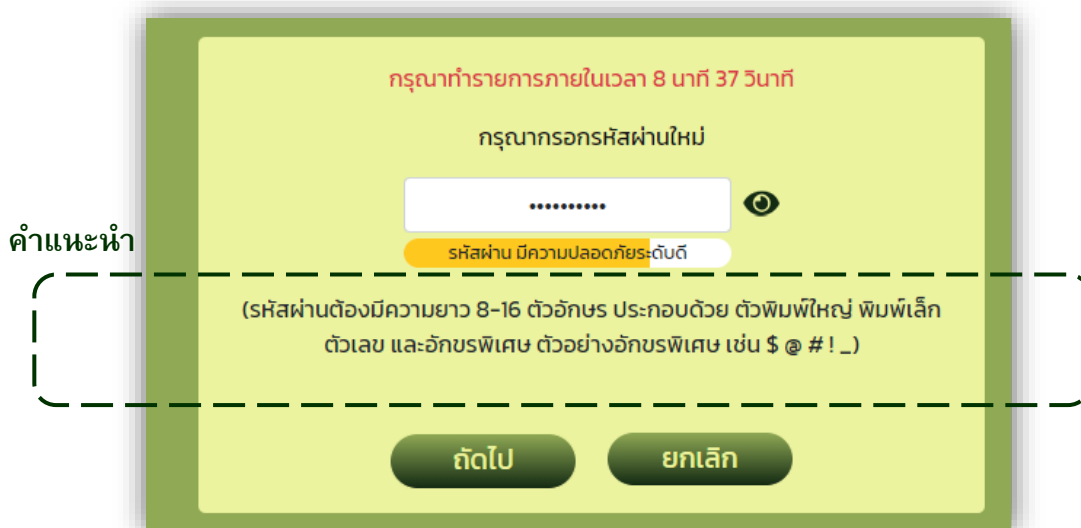
3. ให้ผู้ใช้บริการไปตรวจสอบกล่องจดหมาย หรือ จดหมายขยะ เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่



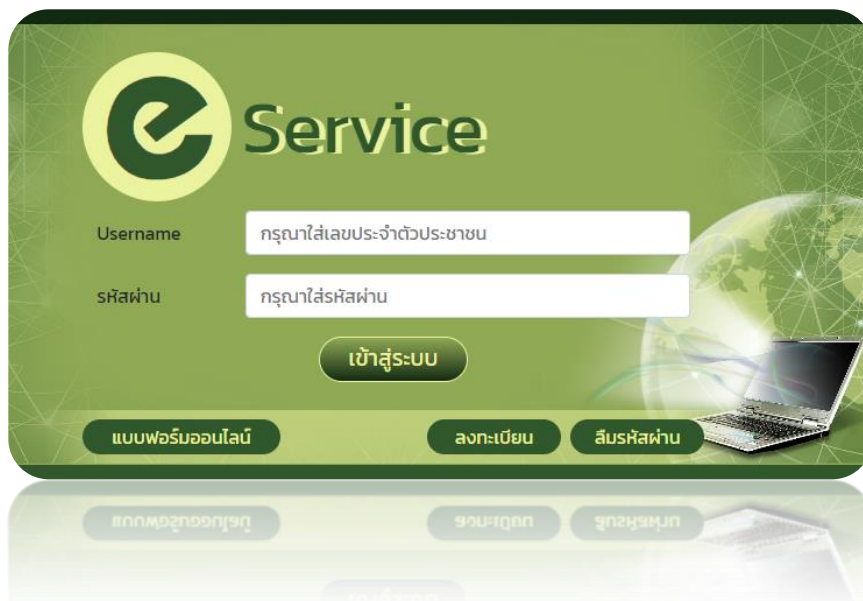
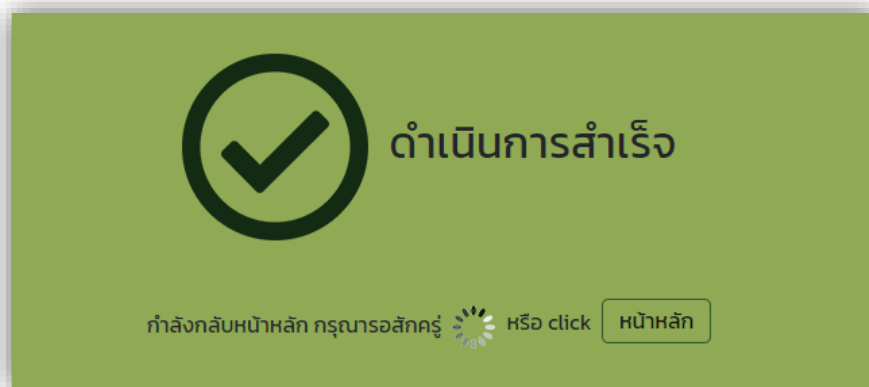
4. คลิกปุ่ม “เปลี่ยนรหัสผ่าน” เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ ภายในเวลาที่กำหนด



5. กำหนดรหัสผ่านใหม่ ตามคำแนะนำ(ด้านล่าง) จากนั้น คลิก ถัดไป

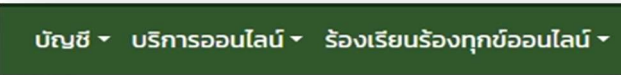


6. เมื่อระบบเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่และแจ้งสถานะ “ดำเนินการสำเร็จ” จะเปลี่ยนเป็นหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบรองรับการใช้งานทันที



เข้าสู่ระบบด้วย **Username เลขบัตรประจำตัวประชาชน** ของผู้ใช้งาน  
และ **รหัสผ่านใหม่**

## ขั้นตอนการใช้งานระบบ eService

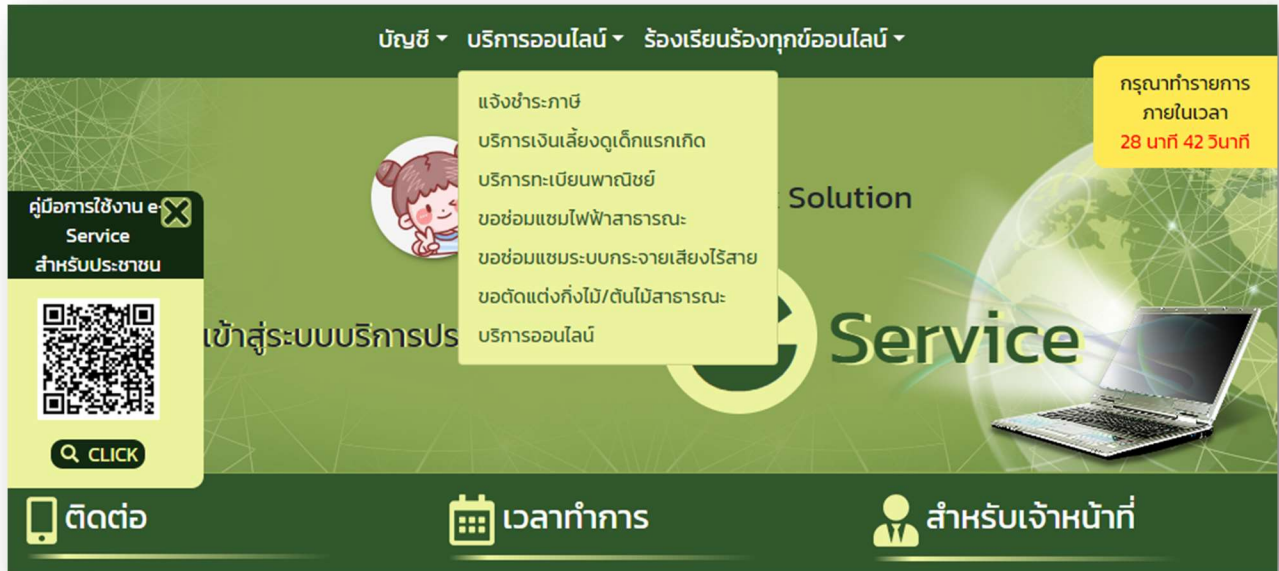
- 1.เมื่อ Login เข้าสู่ระบบจะเจอหน้าจอการใช้งานของระบบ eService (ตามภาพประกอบที่ 1) ซึ่งจะมีหมวดให้เลือกใช้งานทั้งหมด 3 หมวดใหญ่ 
2. ผู้ใช้บริการ สามารถเลือกหมวดตามที่ต้องการ ซึ่งแต่ละหมวดจะมีเมนูย่อย ให้เลือกเพิ่มเติม ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้



[ภาพประกอบที่ 1](#)

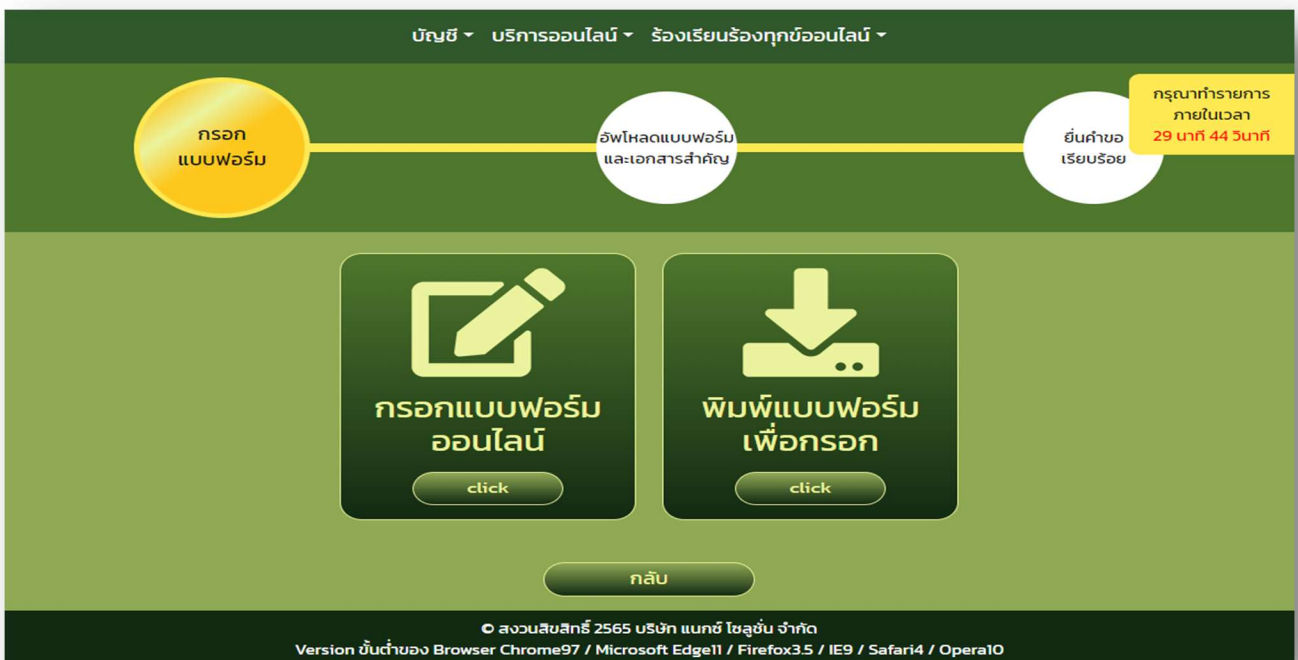
## 1. ขั้นตอนการยื่นบริการออนไลน์

1. คลิกเลือกหมวด บริการออนไลน์ → เลือกเมนูบริการที่ต้องการ (ตามภาพประกอบที่ 2)



[ภาพประกอบที่ 2](#)

2. จะปรากฏหน้าจอให้เลือกการใช้งาน 2 แบบ (กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ และ พิมพ์แบบฟอร์มเพื่อกรอก) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ตามที่ต้องการ (ตามภาพประกอบที่ 3)



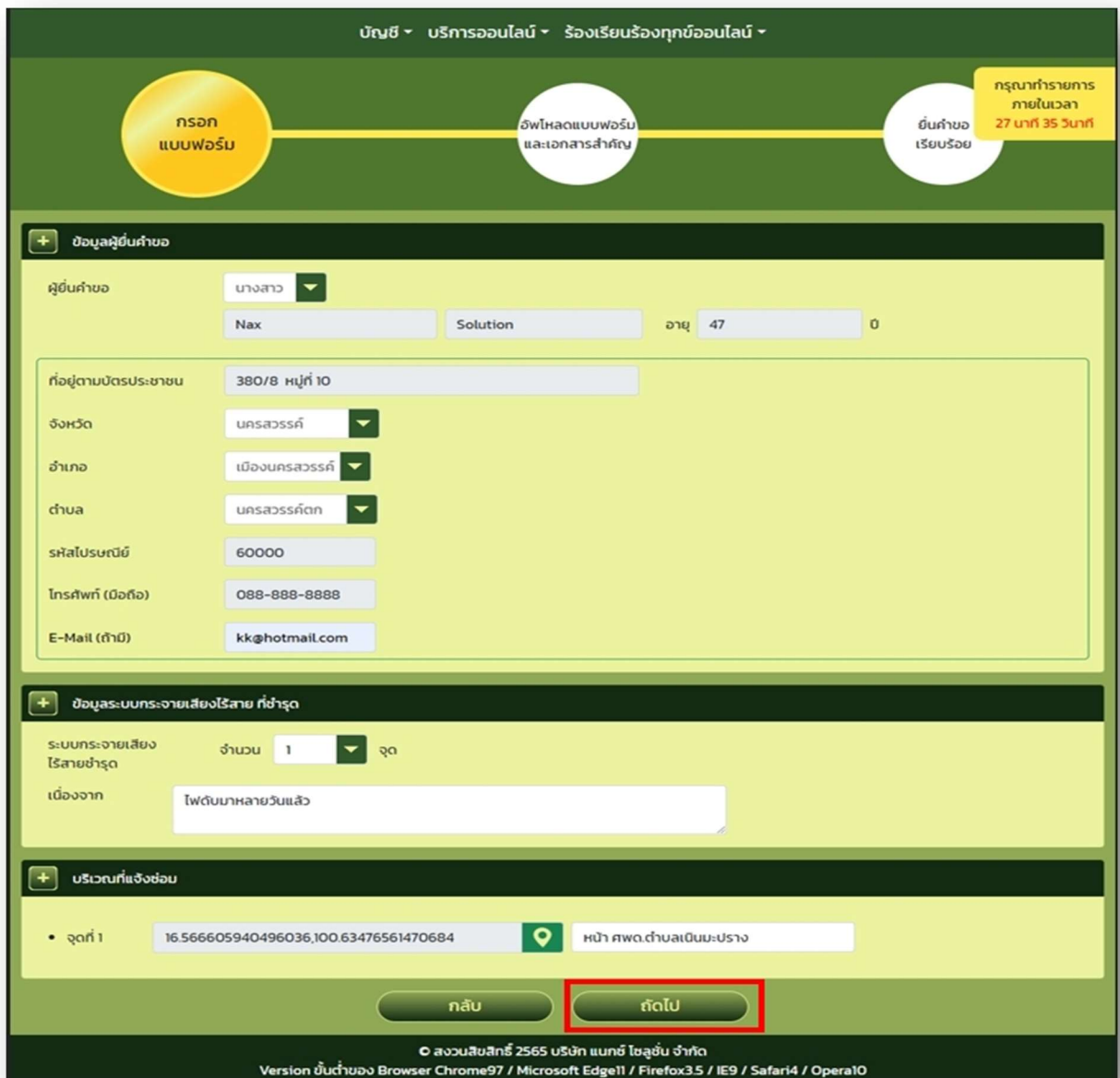
[ภาพประกอบที่ 3](#)

**กรณีเลือกกรอกแบบฟอร์มออนไลน์**

1. ให้คลิกเลือก “กรอกแบบฟอร์มออนไลน์” จากนั้นคลิกปุ่ม “+ เพิ่มบริการขอ”



2. ระบบจะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูล ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลให้ครบทุกหัวข้อ (ตามภาพประกอบที่ 4) จากนั้น ให้คลิกปุ่ม “ถัดไป”



ภาพประกอบที่ 4



3. ระบบจะบันทึกข้อความในแต่ละหัวข้อลงในเอกสารใบคำร้องเรื่องนั้นๆอัตโนมัติ พร้อมกับ save เป็นไฟล์ PDF เพื่อนำไฟล์ใบคำร้องนั้นไปแนบในระบบให้อัตโนมัติ (ตามภาพประกอบที่ 5)

ระบบแนบไฟล์  
คำร้องอัตโนมัติ

แนบเอกสาร  
ครบถ้วนแล้ว คลิก  
ปุ่ม "ถัดไป"

ภาพประกอบที่ 5

4. ผู้ใช้บริการสามารถแนบไฟล์เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในระบบ จากนั้นคลิกปุ่ม "ถัดไป" ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่าเป็น "ดำเนินการสำเร็จ" และ สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ใช้บริการ ทันที (ตามภาพประกอบที่ 6) \* ระบบรองรับไฟล์ PDF และไฟล์รูปภาพ ที่มีขนาดไฟล์ไม่เกิน 16 MB \*

ภาพประกอบที่ 6

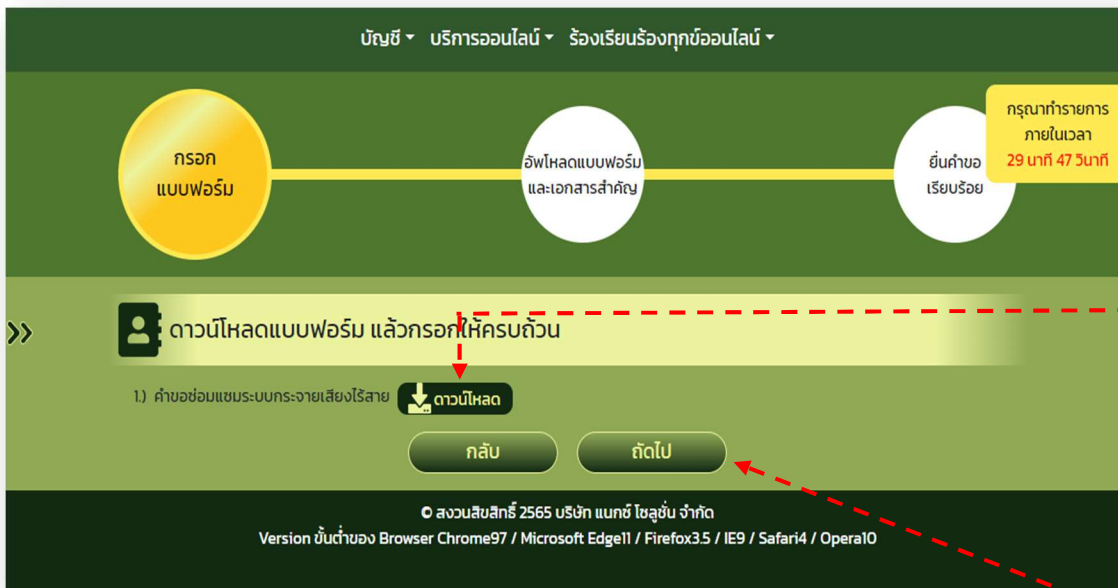


**กรณีเลือกพิมพ์แบบฟอร์มเพื่อกรอก**

1. ให้คลิกเลือก “พิมพ์แบบฟอร์มเพื่อกรอก”



2. ระบบจะปรากฏหน้าจอให้ดาวน์โหลดเอกสาร ผู้ใช้บริการคลิกปุ่ม “ดาวน์โหลด” จากนั้นกดปุ่ม “ถัดไป” (ตามภาพประกอบที่ 7) (เอกสารใบคำร้องจะเป็นไฟล์ PDF ผู้ใช้บริการกรอกเอกสารให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม)



คลิกปุ่ม “ดาวน์โหลด”

โหลดเอกสาร  
เรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม  
“ถัดไป”

ภาพประกอบที่ 7

3. จะปรากฏหน้าจอให้แนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ๆ ผู้ใช้บริการ แนบเอกสารให้ครบถ้วนตามหัวข้อ [\(ตามภาพประกอบที่ 8\)](#) \* ระบบรองรับไฟล์ PDF และไฟล์รูปภาพ ที่มีขนาดไฟล์ไม่เกิน 16 MB \*

คลิกปุ่ม “อัปโหลด” เพื่อแนบเอกสารที่ต้องการ

แนบเอกสารครบถ้วนแล้ว คลิกปุ่ม “ถัดไป”

ภาพประกอบที่ 8

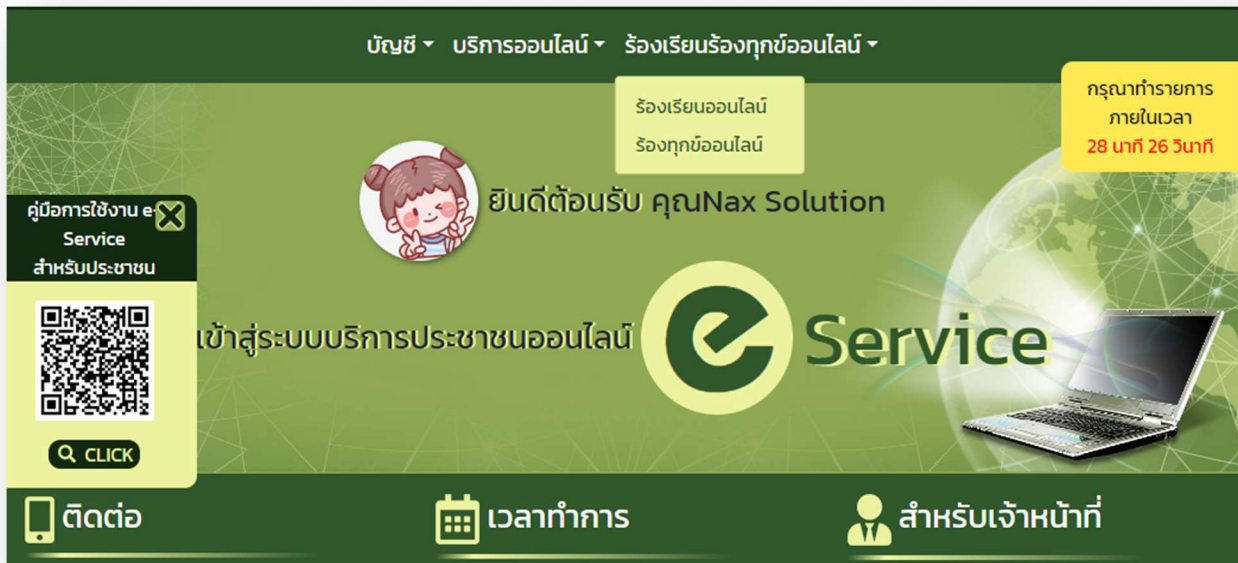
4. ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่า “ดำเนินการสำเร็จ” และ สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้

**อ้างอิง** พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

มาตรา 7 ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และไม่ต้องลงนามในสำเนาเอกสารหลักฐาน  
 มาตรา 10 การยื่นคำขอหรือการติดต่อใด ๆ จากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว  
 มาตรา 11 เมื่อประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อหรือการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอนั้นด้วย

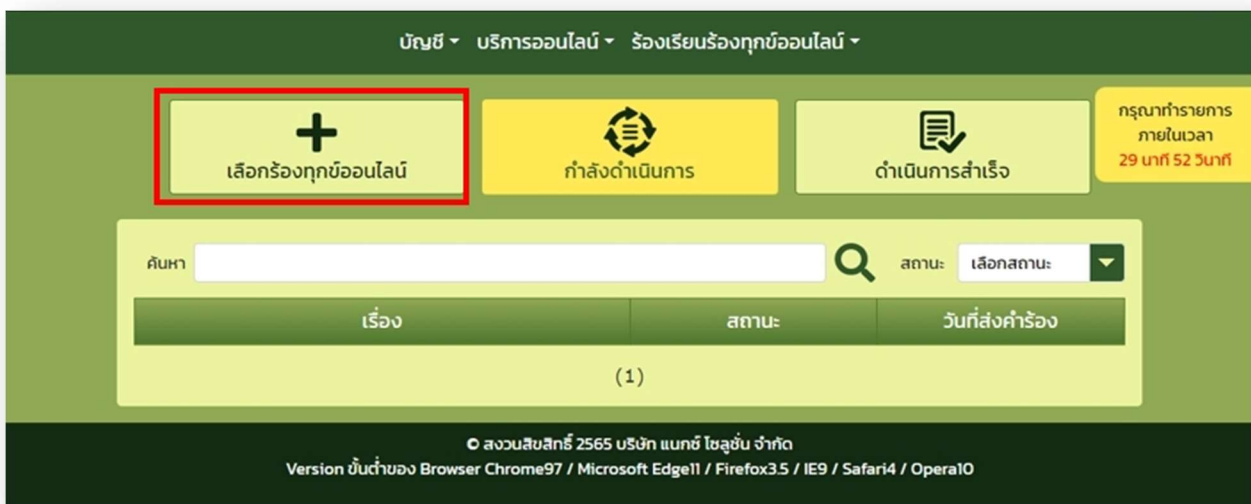
## 2. ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์

1. คลิกเลือกหมวด ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออนไลน์ → เลือกหมวดที่ต้องการ ([ตามภาพประกอบที่ 9](#)) \* ฟอรัม การแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์ ใช้แบบฟอร์มเดียวกัน แต่แยกคนละหมวด \*



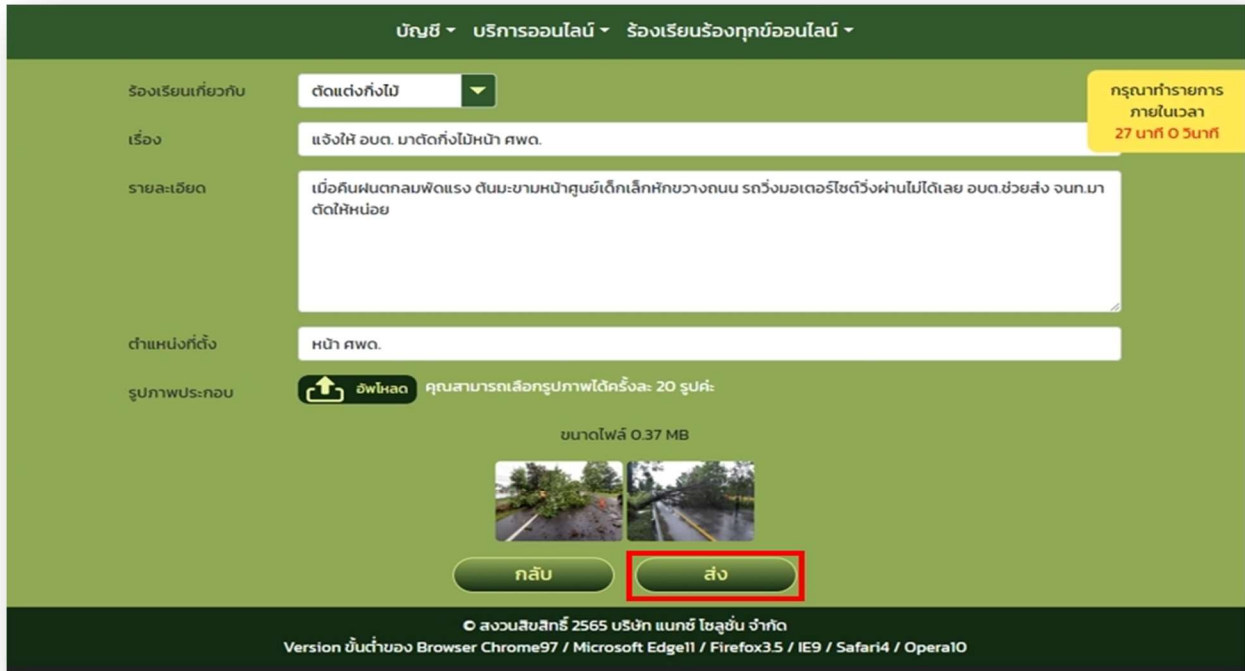
[ภาพประกอบที่ 9](#)

2. ระบบจะปรากฏหน้าจอ ในหมวดที่เลือก (ยกตัวอย่างกรณี ร้องทุกข์ออนไลน์)
3. ผู้ใช้บริการคลิกปุ่ม “+ เลือกร้องทุกข์ออนไลน์” ([ตามภาพประกอบที่ 10](#))



[ภาพประกอบที่ 10](#)

4. จะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูลที่ต้องการร้องทุกข์ ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน โดยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออนไลน์ จะสามารถแนบรูปภาพประกอบในระบบได้ จากนั้นคลิกปุ่ม “ส่ง” (ตามภาพประกอบที่ 11)



ภาพประกอบที่ 11

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่าเป็น “ดำเนินการสำเร็จ” และ สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ (ตามภาพประกอบที่ 12)



ภาพประกอบที่ 12

