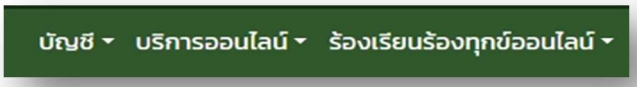
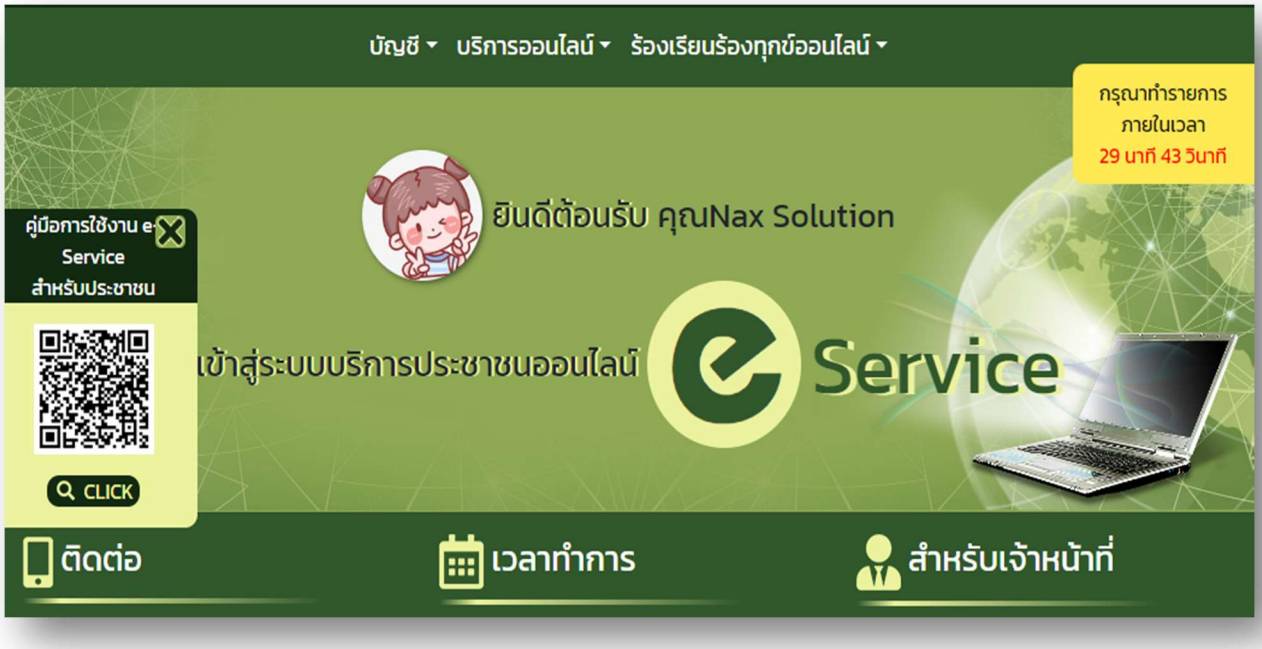
ขั้นตอนการใช้งานระบบ eService

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)

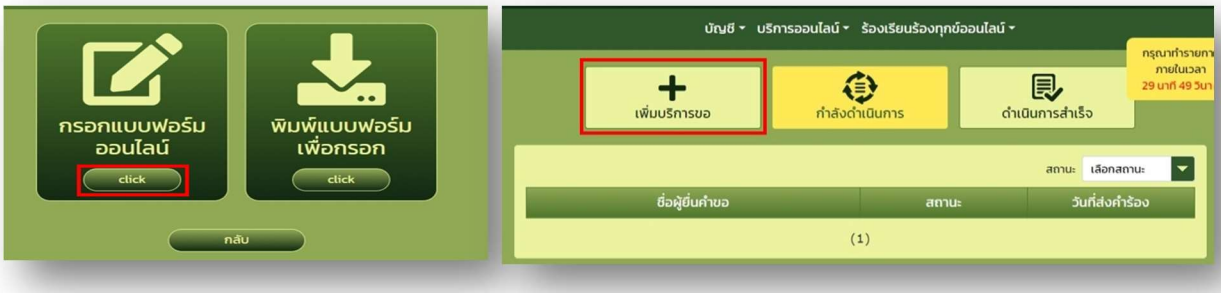
ภาพประกอบที่ 2

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

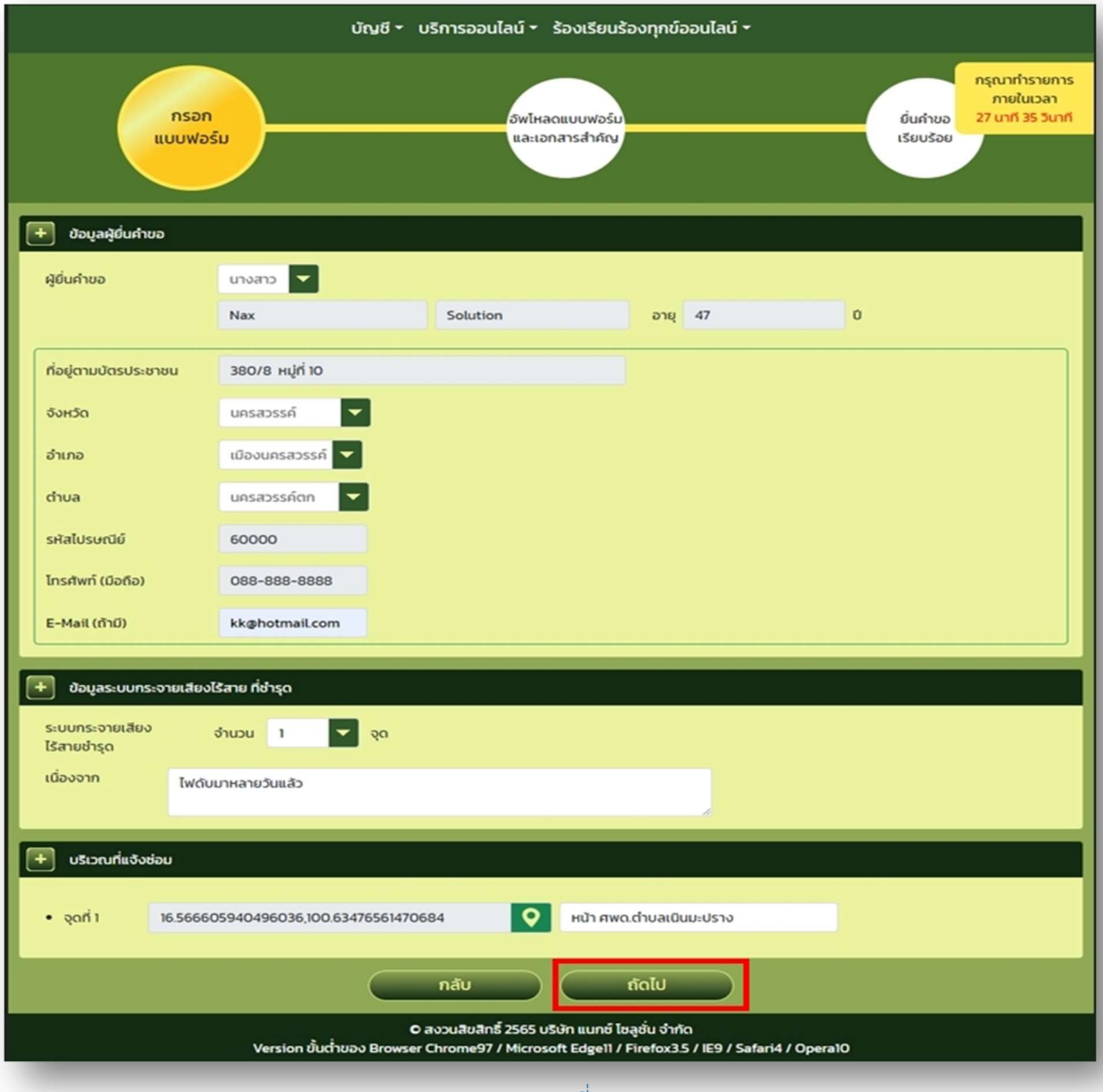
ภาพประกอบที่ 3

กรณีเลือกกรอกแบบฟอร์มออนไลน์

1. ให้คลิกเลือก “**กรอกแบบฟอร์มออนไลน์**” จากนั้นคลิกปุ่ม “**+ เพิ่มบริการขอ**”

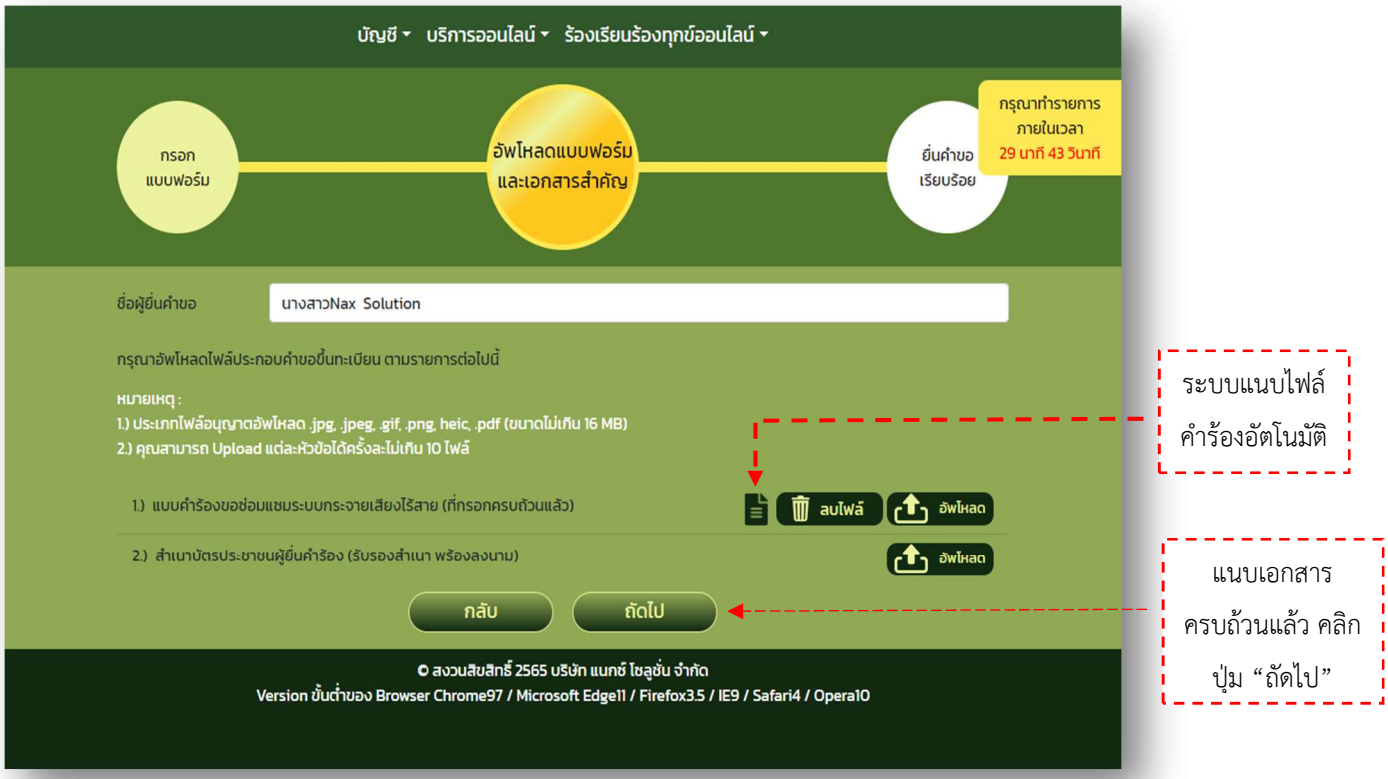


2. ระบบจะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูล ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลให้ครบทุกหัวข้อ (ตามภาพประกอบที่ 4) จากนั้น ให้คลิกปุ่ม “ถัดไป”



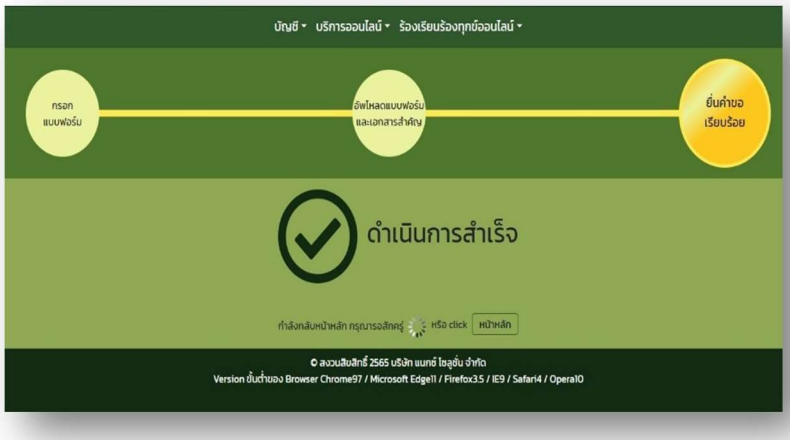
ภาพประกอบที่ 4

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



ภาพประกอบที่ 5

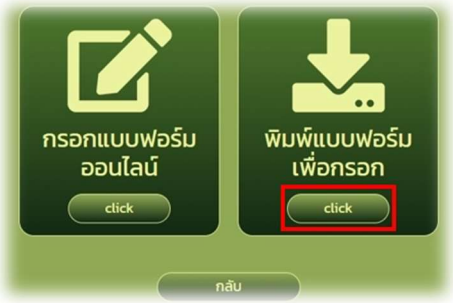
4. ผู้ใช้บริการสามารถแนบไฟล์เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในระบบ จากนั้นคลิกปุ่ม "ถัดไป” ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่า **“ดำเนินการสำเร็จ”** และ *สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ใช้บริการ* ทันที (ตามภาพประกอบที่ 6) ** ระบบรองรับไฟล์ PDF และไฟล์รูปภาพ ที่มีขนาดไฟล์ไม่เกิน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



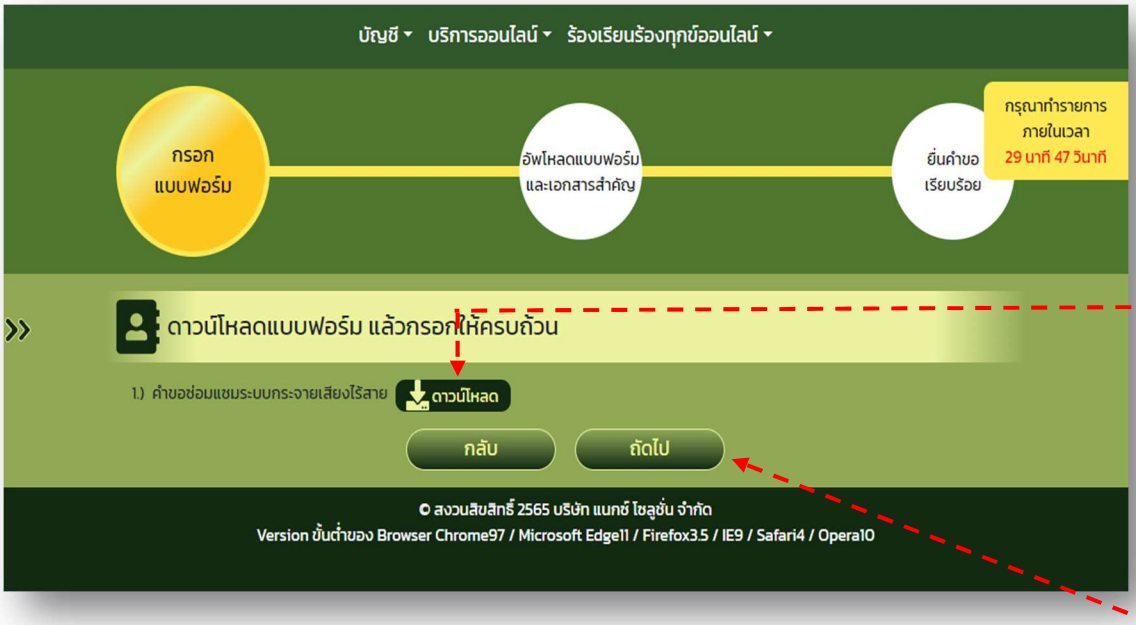
ภาพประกอบที่ 6

<u>กรณีเลือกพิมพ์แบบฟอร์มเพื่อกรอก</u>

1. ให้คลิกเลือก “พิมพ์แบบฟอร์มเพื่อกรอก”



2. ระบบจะปรากฏหน้าจอให้ดาวน์โหลดเอกสาร ผู้ใช้บริการคลิกปุ่ม “**ดาวน์โหลด**” จากนั้นกดปุ่ม “**ถัดไป**” <u>(ตามภาพประกอบที่ 7)</u> (เอกสารใบคำร้องจะเป็นไฟล์ PDF ผู้ใช้บริการกรอกเอกสารให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม)



<u>ภาพประกอบที่ 7</u>

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

ภาพประกอบที่ 8

4. ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่า **“ดำเนินการสำเร็จ”** และ *สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ใช้บริการ* ทันที

อ้างถึง พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
มาตรา 7 ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และไม่ต้องลงนามในสำเนาเอกสารหลักฐาน
มาตรา 10 การยื่นคำขอหรือการติดต่อใด ๆ จากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว
มาตรา 11 เมื่อประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อหรือการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอนั้นด้วย

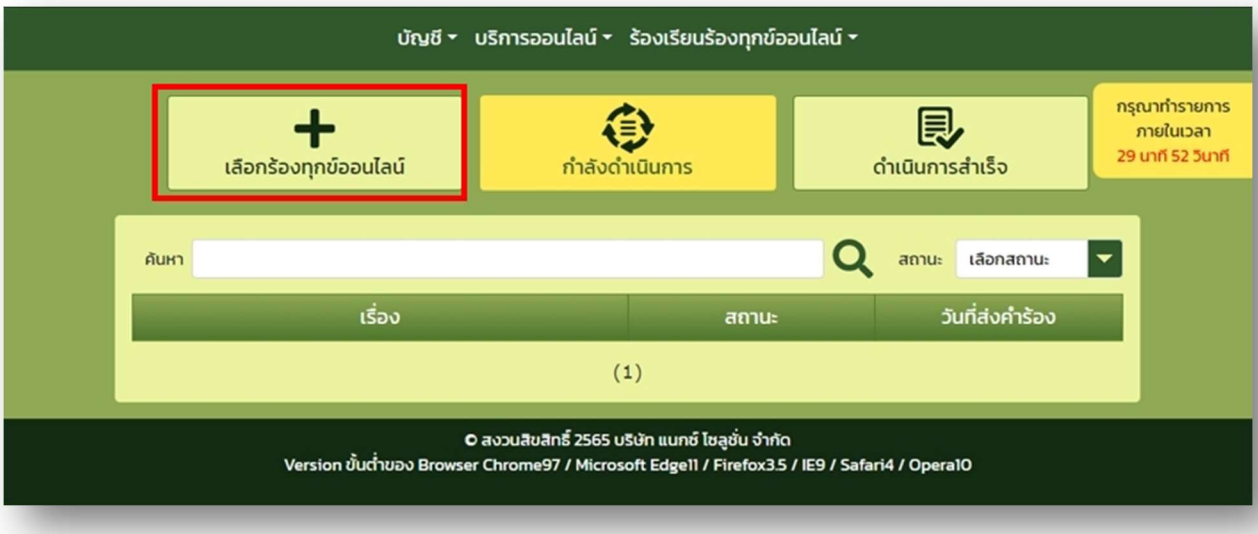
2. ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์

1. คลิกเลือกหมวด ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออนไลน์ → เลือกหมวดที่ต้องการ (ตามภาพประกอบที่ 9) ** ฟอร์มการแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์ ใช้แบบฟอร์มเดียวกัน แต่แยกคนละหมวด **

ภาพประกอบที่ 9

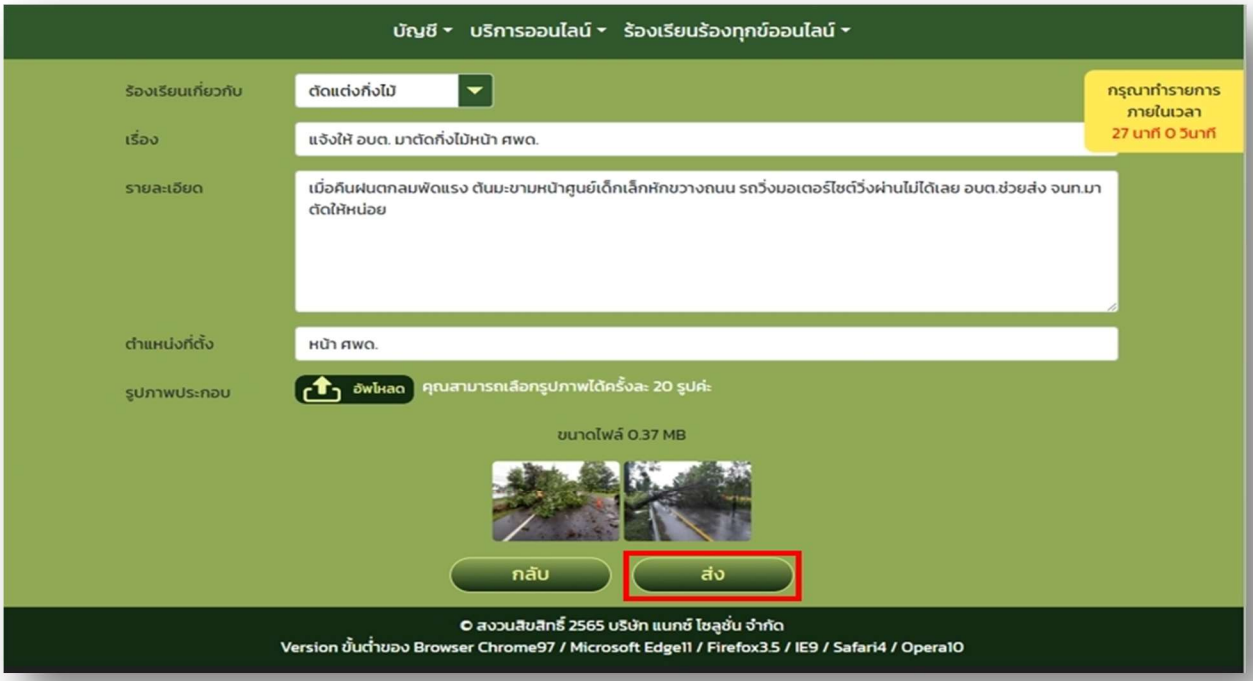
2. ระบบจะปรากฏหน้าจอ ในหมวดที่เลือก (*ยกตัวอย่างกรณี ร้องทุกข์ออนไลน์*)

3. ผู้ใช้บริการคลิกปุ่ม **“+ เลือกร้องทุกข์ออนไลน์”** (ตามภาพประกอบที่ 10)



ภาพประกอบที่ 10

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



ภาพประกอบที่ 11

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ทราบว่า **“ดำเนินการสำเร็จ”** และ *สำหรับผู้ใช้บริการผ่าน Line จะได้รับการแจ้งไปที่ Line ของผู้ใช้บริการ* ทันที (ตามภาพประกอบที่ 12)

ภาพประกอบที่ 12