

## คำถามที่ถามบ่อย ระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (e-Service)

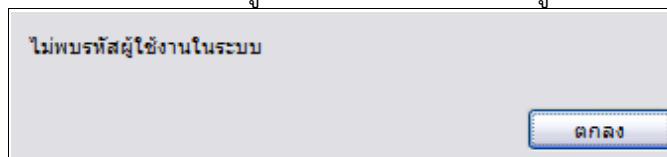
### การลงทะเบียน

Q1. การลงทะเบียน เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการตอบรับผ่านกลับทางอีเมล

A1. ระบบ e-Service แตกต่างจากระบบ e-Form เดิม คือ ไม่ต้องรอรับรหัสผ่านจากเจ้าหน้าที่กรมอีกแล้ว เมื่อลงทะเบียนสำเร็จสามารถเข้าใช้งานได้ทันที โดยอีเมลจะถูกส่งอัตโนมัติเพื่อยืนยันการลงทะเบียนเท่านั้น ซึ่งบางครั้งอาจส่งไม่ถึงจากปัญหาด้านเครือข่ายและ MAIL SERVER ที่ติดต่อกันไม่ได้ หลังจากลงทะเบียนให้ใช้ USERNAME และ PASSWORD ใหม่เข้าสู่ระบบได้ทันที

Q2. กรอกข้อมูลลงทะเบียนครบทุกช่อง คลิกปุ่มบันทึกสำเร็จ แล้วเข้าสู่ระบบไม่ได้

A2. ลองตรวจสอบดูก่อนว่า alert ที่แสดงหลังเข้าสู่ระบบแสดงว่าอย่างไร ดังรูป



หากแสดง ไม่พบรหัสผู้ใช้งานในระบบ แสดงว่ายังไม่มีข้อมูลการลงทะเบียนเข้ามา ต้องคลิกลงทะเบียนใหม่



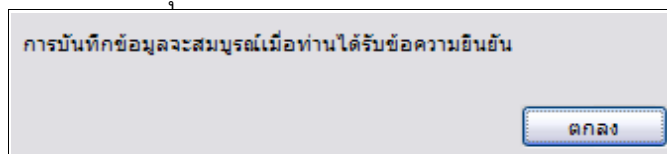
หากแสดง รหัสผ่านไม่ถูกต้อง แสดงว่าลงทะเบียนสำเร็จแล้วระบุรหัสผ่านผิด ตรวจสอบการพิมพ์รหัสผ่านอีกครั้ง

Q3. ลงทะเบียนแล้วไม่สำเร็จ เข้าสู่ระบบไม่ได้ จะแก้ปัญหาอย่างไร

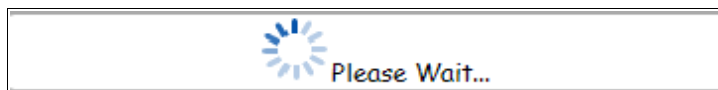
A3. ปัญหานี้เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ จำแนกเป็นรายสาเหตุดังนี้

#### 3.1 การลงทะเบียนล้มเหลวเนื่องจากปิดหน้าจอไปก่อน

หลังจากระบุข้อมูลครบถ้วน คลิกปุ่มบันทึก ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันดังภาพ



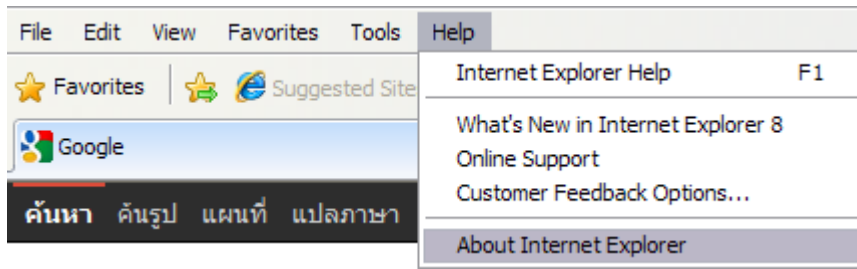
ให้คลิกปุ่มตกลง แล้ว **อย่าปิดหน้าจอใดๆ ออกไป** รอระบบดำเนินการ โดยจะมีสัญลักษณ์ Please Wait ขึ้นตามภาพ



จากนั้นจะพบข้อความยืนยัน ซึ่งเป็น alert อีกครั้งเพื่อแสดงว่าลงทะเบียนสำเร็จ และระบบจะกลับสู่หน้าแรก ให้นำ USERNAME และ PASSWORD เข้าสู่ระบบได้ทันที

#### 3.2 โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์และโปรแกรม java ในเครื่องไม่สนับสนุน

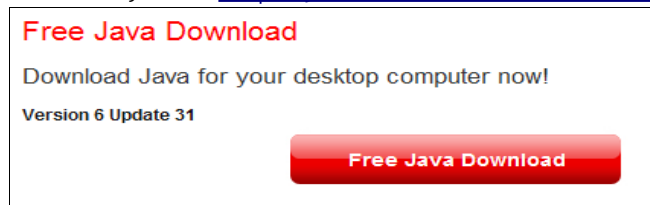
ระบบ e-Service จะต้องใช้ Internet Explorer เวอร์ชัน 8.0 ขึ้นไป หรือ Firefox 3.0 ขึ้นไป หรือใช้ Google Chrome สำหรับผู้ใช้ Internet Explorer สามารถตรวจสอบเวอร์ชันได้จากเมนู help – About Internet Explorer



หากพบว่าเวอร์ชันไม่สนับสนุน ให้ทำการอัปเดต หรือดาวน์โหลดเบราว์เซอร์อื่นมาใช้แทน  
FireFox <http://www.mozilla.org/th/firefox/new/>

Google Chrome <http://www.google.de/chrome>

จากนั้น ดาวน์โหลดและติดตั้ง java ที่ <http://java.com/en/download/index.jsp>



**\*\*คำแนะนำ ควรอัปเดตเวอร์ชันของเบราว์เซอร์และโปรแกรม java ให้พร้อมก่อนใช้งานระบบ\*\***


**\*\*จะทำให้ไม่พบปัญหาใดๆ ในการใช้งานส่วนอื่นๆ\*\***

Q4. บางครั้ง การระบุ ตำบล อำเภอ จังหวัด หรือ ประเภทกิจการ ในหน้าจอลงทะเบียน เมื่อระบุรายการในหมวดหลักแล้ว หมวดย่อยไม่มีอะไรแสดงให้เลือกได้เลย

A4. ปัญหานี้เกิดจากโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์และโปรแกรม java ในเครื่องไม่สนับสนุนเช่นกัน แก้ไขตามข้อ 3.2

### ลืมหรหัสผ่าน

Q5. หากลืมหรหัสผ่านต้องทำอย่างไร

A5. ให้ใช้เมนู  ลืมหรหัสผ่าน ในหน้าแรกของระบบ จากนั้นระบุ USERNAME หรืออีเมลที่ลงทะเบียนเอาไว้เท่านั้น ระบบจะ reset รหัสผ่านและส่งรหัสผ่านไปให้ตามอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ หากไม่ได้รับให้ติดต่อผู้ดูแลระบบ

### เปลี่ยนรหัสผ่าน

Q5. หากต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านทำอย่างไร

A5. เปลี่ยนรหัสผ่านได้ในเมนู “ปรับปรุงข้อมูลผู้ลงทะเบียน” และระบุรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการได้ทันที

### การรายงานสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน คร.11

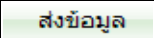
Q6. ไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลข้อมูลสถานประกอบกิจการในหมวดที่ 1 ได้ ต้องทำอย่างไร

A6. ข้อมูลในส่วนที่ 1 จะนำมาจากข้อมูลที่ท่านลงทะเบียนไว้ สามารถแก้ไขข้อมูลได้ในเมนูปรับปรุงข้อมูลผู้ลงทะเบียน

Q7. การรายงานสภาพการจ้าง คร.11 สามารถรายงานได้ที่ช่องทาง และหากส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จำเป็นต้องส่งรายงานเอกสารไปให้สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด/พื้นที่ที่สังกัดอีกหรือไม่

A7. สามารถเลือกส่งรายงานได้ทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ หากส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ไม่ต้องส่งเป็นกระดาษอีก

Q8. มีหลักฐานใดยืนยันได้ว่าได้บันทึกข้อมูลและส่งข้อมูลแล้ว

A.8 การบันทึกข้อมูล หลังจากบันทึกจนครบ 4 หมวด แล้ว ต้องคลิกปุ่ม  ในหน้าแรกของแบบรายงาน ด้วยจึงจะเป็นการส่งข้อมูล และแบบรายงานที่ส่งข้อมูลแล้วจะไม่สามารถแก้ไขรายงานได้อีก และปรากฏหมายเลขอ้างอิงบนแบบรายงาน เช่น ELPSI1001-0000000000001

Q9. ต้องการพิมพ์แบบรายงานเก็บเป็นหลักฐานทำอย่างไร

A9. ใช้เมนู “พิมพ์” บนแบบรายงาน จะเป็นเอกสาร คร.11 ที่มีข้อมูลที่บันทึกครบถ้วนแล้ว

### การรายงานข้อมูลด้านความปลอดภัย

Q10. การรายงานสารเคมีอันตราย และฝึกซ้อมดับเพลิงหนีไฟ ทำไมถึงไม่มีในระบบ

A10. ปัจจุบัน พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานได้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 16 ก.ค. 2554 เป็นต้นมา ส่งผลให้กฎกระทรวงที่เป็นกฎหมายลูกจากกฎกระทรวงมหาดไทยเดิมถูกยกเลิก ประกอบด้วย สารเคมีอันตราย และ อัคคีภัย ทำให้ไม่มีแบบรายงาน สอ.1 -4 และแบบรายงานการฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ จึงไม่ต้องการรายงานในขณะนี้ ซึ่งกรมอยู่ในระหว่างการพิจารณากฎกระทรวงดังกล่าวออกมทดแทน และจะพัฒนาระบบให้ใช้งานทันทีที่กฎกระทรวงใหม่บังคับใช้

Q11. แบบรายงานบางแบบที่อยู่ในกฎกระทรวงที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น การรายงานการฝึกอบรมความปลอดภัยในที่อับอากาศ ทำไมจึงยังไม่มีในระบบ


A11. แบบรายงานทั้งหมดในระบบสามารถใช้งานได้ แต่ยังมีแบบรายงานบางส่วนที่กรมยังไม่ให้อำนาจนายจ้าง รายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในกฎหมายยังไม่มีแบบรองรับ ขณะนี้อยู่ในระหว่างพิจารณาปรับปรุงให้รายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ แบบรายงานที่ยังไม่สามารถรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ประกอบด้วย

- การแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อขึ้นทะเบียนต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- แบบแจ้งกรณีลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือสูญหาย
- แบบรายงานการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ
- รายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน
- รายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับความเข้มของแสงสว่าง
- รายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับเสียง

Q12. ผู้ใช้งานที่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบ e-form เดิม มาก่อน หากลงทะเบียนใหม่แล้วจะทำให้ประวัติการรายงานเดิมหายไปหรือไม่

A12. ต้องลงทะเบียนโดยนำ USERNAME และ PASSWORD เดิม มาเข้าสู่ระบบในครั้งแรก และทำตามขั้นตอนเหมือนการลงทะเบียนทุกประการ อย่าลงทะเบียนโดยคลิกปุ่ม “ลงทะเบียน” เนื่องจากจะไม่เชื่อมโยงกับประวัติการรายงานในระบบเดิม เมื่อลงทะเบียนสำเร็จ USERNAME U000xxxx และ PASSWORD เดิม เมื่อนำมาเข้าสู่ระบบ จะแสดงข้อความเตือนว่า “รหัสหมดช่วงอายุการใช้งาน” จึงจะใช้งานด้วย USERNAME ใหม่ได้

Q13. การบันทึกรายงานใหม่ทำอย่างไร

A13. เลือกแบบรายงานที่ต้องการบันทึก หากไม่เคยมีประวัติการบันทึกระบบจะแสดงแบบรายงานเปล่าๆ ให้ทันที แต่ถ้าเคยมีประวัติการบันทึกและส่งรายงาน ระบบจะแสดงตารางประวัติของวันที่บันทึกและส่ง เพิ่มรายงานใหม่โดยคลิกปุ่ม 

Q14. ในการบันทึกผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.ว และ จป.ท) ทำไมถึงบันทึกข้อมูลชื่อ จป ไม่ได้ และ เลขทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานไม่ถูกต้อง

A14. ระบบนี้เพิ่มการตรวจสอบเลขทะเบียน จป. โดยต้องระบุเลขทะเบียน จป. ให้ถูกต้อง ระบบจะแสดงชื่อนามสกุลของ จป. อัตโนมัติ โดยใช้ข้อมูลที่ จป. เคยขึ้นทะเบียนกับจังหวัดเอาไว้ หากระบุเลขทะเบียนถูกต้องแต่ระบบฟ้องว่าไม่ถูกต้อง กรุณาติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด หรือพื้นที่ที่สังกัด

Q15. การรายงาน สามารถรายงานได้ที่ช่องทาง และหากส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จำเป็นต้องส่งรายงานเอกสารไปให้สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด/พื้นที่ที่สังกัดอีกหรือไม่

A15. สามารถเลือกส่งรายงานได้ทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ หากส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ไม่ต้องส่งเป็นกระดาษอีก

Q16. ทำไมเมื่อบันทึกครบถ้วน กลับมาที่ตารางแสดงประวัติการบันทึก จึงมีข้อความว่า “(ยังไม่ส่งข้อมูล)” มีหลักฐานใดยืนยันได้ว่าได้บันทึกข้อมูลและส่งข้อมูลแล้ว

A.16 การบันทึกข้อมูลแล้ว ต้องคลิกปุ่ม ส่งข้อมูล ในหน้าแรกของแบบรายงานด้วยจึงจะถือเป็นการส่งข้อมูลแบบรายงานที่ส่งข้อมูลแล้วจะไม่สามารถแก้ไขรายงานได้อีก และปรากฏหมายเลขอ้างอิงบนแบบรายงาน เช่น ESPSI1001-0000000000001 รวมถึงสามารถพิมพ์รายงานการนำส่งได้จากเมนู ตรวจสอบการนำส่งข้อมูล

### การแนบไฟล์

Q17. บางระบบที่มีให้แนบไฟล์ ทำไมคลิกปุ่ม “แนบไฟล์” แล้วระบบไม่แสดงหน้าต่างแนบไฟล์ และฟ้องว่ายังบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน

A17. การใช้งานเมนูแนบไฟล์ ระบบต้องบันทึกรายงานเพื่อให้ข้อมูลที่บันทึกไปแล้วคงอยู่ ดังนั้นต้องระบุข้อความที่จำเป็นต้องระบุ (สีแดง) ให้ครบถ้วนก่อน

Q18. ทำไมต้องจำกัดขนาดไฟล์ให้แนบได้เพียงแค่ไฟล์ละ 3MB และมีการจำกัดจำนวน หรือชนิดของไฟล์หรือไม่

A18. ระบบ e-Service จำกัดให้อัพโหลดไฟล์ละ 3 MB แต่ไม่จำกัดจำนวนและชนิดของไฟล์ สาเหตุที่จำกัดขนาดไฟล์เนื่องจากปัญหาของระบบ e-form เดิม การอัพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ ทำให้ระบบฐานข้อมูลมีปัญหาบ่อยครั้ง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้งาน รวมถึงผู้ใช้งานก็จะอัพโหลดไม่สำเร็จเนื่องจากความเร็วในการอัพโหลดเฉลี่ยของประเทศไม่สอดคล้องกับไฟล์ขนาดใหญ่อยู่แล้ว

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
e-mail [support@labour.mail.go.th](mailto:support@labour.mail.go.th) หมายเลขโทรศัพท์ 02-245-5981 02-245-4191 และ 02-245-6487