

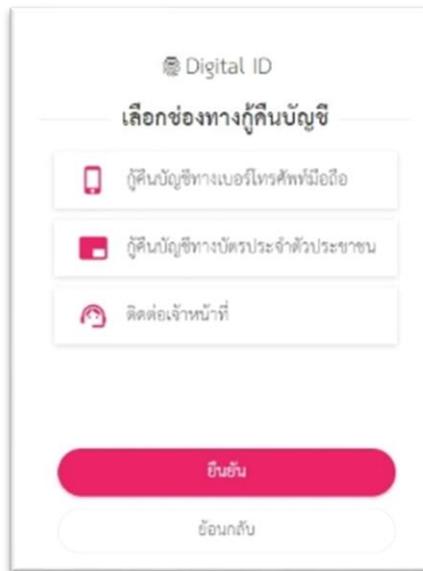


ตอบข้อสอบถามและปัญหาของเจ้าหน้าที่  
ผ่านเว็บไซต์ e-service.doe.go.th กรณีการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

\*\*\*\*\*

๑. คำถาม กรณีผู้ประกันตนลืมนรหัสผ่าน

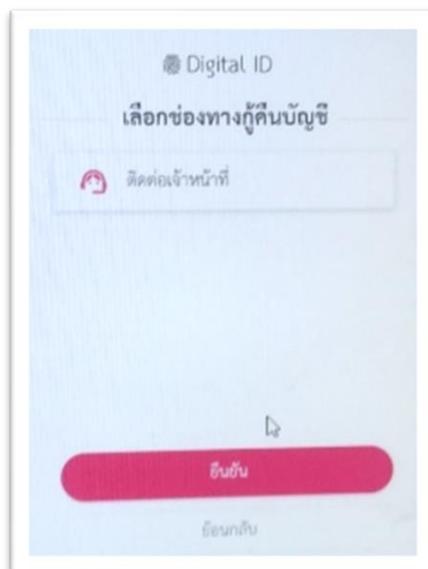
คำตอบ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการกู้คืนรหัสผ่าน ซึ่งมี ๒ อย่างคือ ๑. กู้คืนบัญชีทางเบอร์โทรศัพท์  
๒. กู้คืนบัญชีทางบัตรประชาชน (ภาพที่ ๑)



ภาพที่ ๑

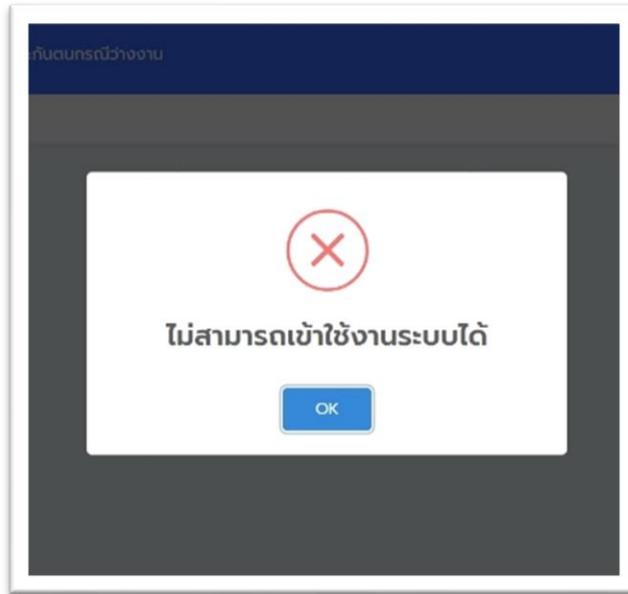
๒. คำถาม กรณีผู้ประกันตนลืมนรหัส แล้วช่องทางการกู้คืนบัญชีมีแค่เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ (ภาพที่ ๒)

คำตอบ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ โทรติดต่อ สพร. ๐๒-๖๑๒-๖๐๖๐ กด ๒ และ ส่งเมลล์แจ้ง contact@dga.or.th โดยระบุ หัวเรื่อง ปัญหา digital id ไม่สามารถที่จะกู้คืนได้ ระบุชื่อนามสกุล เลขบัตร วันเดือนปีเกิด เลขหลังบัตร เบอร์โทรศัพท์ พร้อมแนบหน้าบัตร หลังบัตรประชาชน ให้สพร. ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข



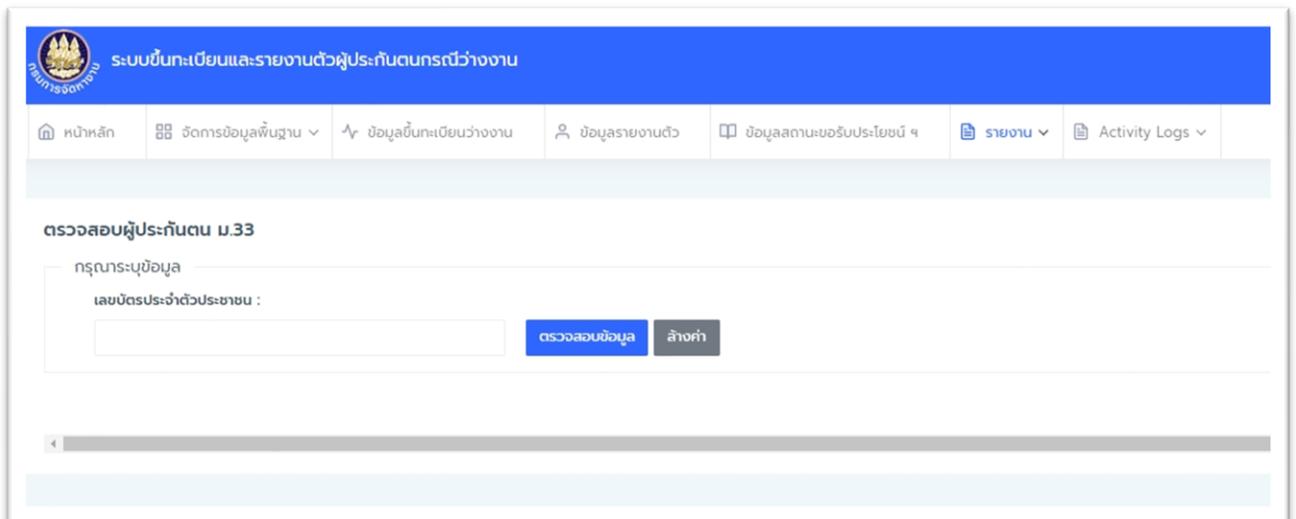
ภาพที่ ๒

๓. คำถาม ปัญหาผู้ประกันตนเข้าระบบได้ แต่ Error ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ (ภาพที่ ๓)



ภาพที่ ๓

คำตอบ ให้เจ้าหน้าที่ใช้รหัส admin ๓ เข้าเมนู รายงาน -> ตรวจสอบผู้ประกันตน ม.๓๓ --> ใส่เลขบัตรที่พบปัญหา --> กด ค้นหาจากนั้นให้ผู้ประกันตน Logout --> แล้ว log in ใหม่ก็จะสามารถใช้งานได้ปกติ (ภาพที่ ๔)



ภาพที่ ๔

๔. คำถาม กรอกข้อมูลการขึ้นทะเบียนครบถ้วน แต่ระบบไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ (ภาพที่ ๕)

ภาพที่ ๕

คำตอบ ปัญหาที่พบเจอบ่อยก็คือ ข้อมูลวัน/เดือน/ปีเกิด ของผู้ประกันตนที่มีการกรอก เจ้าหน้าที่กรอกในส่วนของ พ.ศ. เกิดผิด จึงให้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้ดำเนินการกรอกนั้นถูกต้องหรือป่าว ถ้าผิดให้แก้ไขให้ถูกต้อง ส่วนในกรณี ที่ผู้ประกันตนเกิดวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ให้ทางเจ้าหน้าที่เวลาดำเนินการกรอกให้เปลี่ยนวันที่เกิดเป็นวันที่ ๒๘ แทน

๕. คำถาม กรณีต้องการขอยกเลิกการขึ้นทะเบียนของผู้ประกันตน ต้องทำอย่างไร

คำตอบ ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็น Admin ๓ ของจังหวัด เข้าเมนู **ข้อมูลขึ้นทะเบียนว่างงาน** จากนั้นทำการค้นหา ข้อมูลของผู้ประกันตนโดยทำการค้นจากเลขประจำตัวประชาชนหรือเลขขึ้นทะเบียน (ภาพที่ ๖)

ลำดับ	เลขประจำตัวประชาชน	เลขขึ้นทะเบียน	ชื่อ - นามสกุล ผู้ประกันตน	วันที่ขึ้นทะเบียน	ปฏิบัติการ
1	[REDACTED]	21/10/2565	[REDACTED]	21/10/2565	

ภาพที่ ๖

จากนั้นให้เจ้าหน้าที่เลือก **ยุติ/ปิดรายงานตัว** เพื่อทำการยุติหรือยกเลิกเลขขึ้นทะเบียนเลขนี้ พร้อมกรอกเหตุผล ในการดำเนินการพร้อมกดตกลง เมื่อดำเนินการยุติหรือยกเลิกเรียบร้อยแล้วจะปรากฏดังภาพ (ภาพที่ ๗)

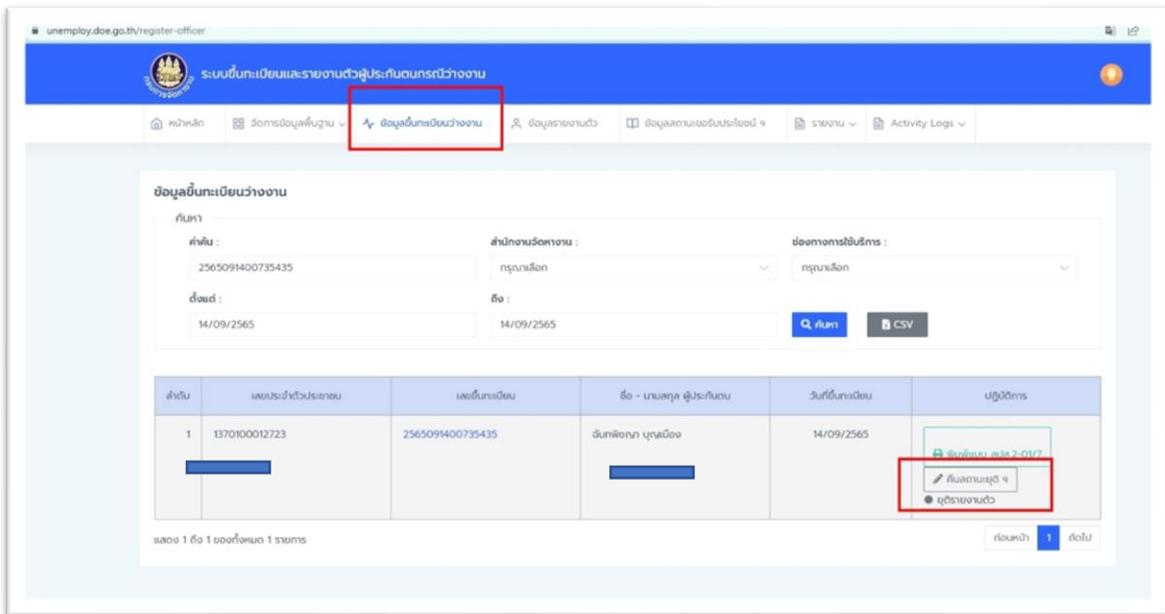
ลำดับ	เลขประจำตัวประชาชน	เลขขึ้นทะเบียน	ชื่อ - นามสกุล ผู้ประกันตน	วันที่ขึ้นทะเบียน	ปฏิบัติการ
1	[REDACTED]	2564122401179727	[REDACTED]	24/12/2564	

ภาพที่ ๗



๗. คำถาม กรณีต้องการคืนสถานะการขึ้นทะเบียนว่างงานของผู้ประกันตน ต้องทำอย่างไร

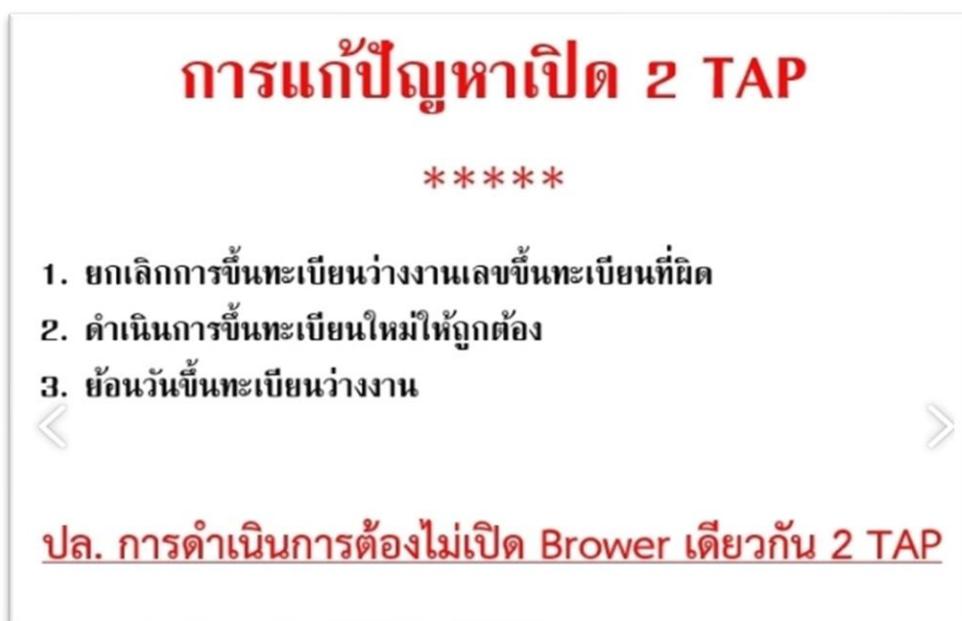
คำตอบ ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็น Admin ๓ ของจังหวัด เข้าเมนู **ข้อมูลขึ้นทะเบียนว่างงาน** จากนั้นทำการค้นหาข้อมูลของผู้ประกันตนโดยทำการค้นจากเลขประจำตัวประชาชนหรือเลขขึ้นทะเบียน จากนั้นเลือกคืนสถานะดังภาพ (ภาพที่ ๑๐)



ภาพที่ ๑๐

๗. คำถาม กรณีมีการขึ้นทะเบียนให้ผู้ประกันแล้ว ข้อมูลที่บันทึกปรากฏว่าเป็นของเจ้าหน้าที่ ต้องทำอย่างไร

คำตอบ เนื่องจากเป็นการเข้าใช้งานระบบโดยผ่าน Brower เดียวกันทำการ Login ทั้งของเจ้าหน้าที่และของผู้ประกันตนจึงทำให้ข้อมูลที่บันทึกลงฐานข้อมูลไม่ถูกต้อง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรที่จะใช้งานคนละ Brower กับของผู้ประกันตนเช่นเจ้าหน้าที่ใช้ Google Chrome ผู้ประกันใช้ Firefox เป็นต้น ขั้นตอนการแก้ไขดังภาพ (ภาพที่ ๑๑)



ภาพที่ ๑๑