คู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ของ รฟม. (MRTA e-Services)
สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual)
กลุ่มบริการที่ต้อง <u>เข้าสู่ระบบ</u> ก่อนการใช้งาน



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
แผนกพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

	ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร : -
	ชื่อเอกสาร : คู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ของ รฟม. (MRTA e-Services) สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual) กลุ่มบริการที่ต้องเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งาน	ระดับชั้นความลับของข้อมูล : เปิดเผยได้
		ฉบับแก้ไขครั้งที่ : -
	วันที่ประกาศใช้ : -	จำนวนหน้าทั้งหมด : 21

การอนุมัติเอกสาร

ผู้จัดทำ	
ลงชื่อ ..... (นายสว่างพงษ์ จันทพร) ตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์ ระดับ 7 วันที่ ...27.../...ก.พ./...68...	ลงชื่อ ..... (นางสาวตวงรัตน์ คงสัตย์) ตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์ ระดับ 7 วันที่ ...27.../...ก.พ./...68...
ผู้สอบทาน	**ผู้อนุมัติ**
ลงชื่อ ..... (นายนพคุณ สารวงษ์) ตำแหน่ง หน.พค. วันที่ ...../...../.....	ลงชื่อ ..... (นายศิกานต์ ประถมบูรณ์) ตำแหน่ง ผอ.กรค. วันที่ ...../...../.....

	ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร : -
	ชื่อเอกสาร : คู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ของ รฟม. (MRTA e-Services) สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual) กลุ่มบริการที่ต้องเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งาน	ระดับชั้นความลับของข้อมูล : เปิดเผยได้
		ฉบับแก้ไขครั้งที่ : -
	วันที่ประกาศใช้ : -	จำนวนหน้าทั้งหมด : 21

บันทึกการแก้ไข (Revision History)

วัน/เดือน/ปี	ฉบับการแก้ไขที่	รายละเอียด
11 เมษายน 2567	-	คู่มือการใช้งานเบื้องต้น
xx กุมภาพันธ์ 2568	-	ปรับปรุงและประกาศใช้งานครั้งแรก

	ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร : -
	ชื่อเอกสาร : คู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ของ รฟม. (MRTA e-Services) สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual) กลุ่มบริการที่ต้องเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งาน	ระดับชั้นความลับของข้อมูล : เปิดเผยได้
		ฉบับแก้ไขครั้งที่ : -
	วันที่ประกาศใช้ : -	จำนวนหน้าทั้งหมด : 21

สารบัญ

1. บทนำ 1

2. ขั้นตอนการใช้งานระบบ

2.1 การเข้าสู่หน้าระบบ e-Services 1 - 2

2.2 การเลือกใช้บริการต่าง ๆ ของระบบ e-Services (ส่วนที่ต้องเข้าสู่ระบบ) 3

2.3 การใช้งานหน้าจอหลัก 4

2.4 การสมัครสมาชิก 4 – 5

2.5 การเข้าสู่ระบบ 6

2.6 การใช้ฟังก์ชันลืมรหัสผ่าน 6

2.7 เมนูหลักภายในระบบ 7

2.8 การส่งเรื่องร้องเรียน 7 - 8

2.9 การขอคำปรึกษา 9 – 11

2.10 การขออนุญาตก่อสร้างในเขตระบบรถไฟฟ้าและเขตปลอดภัยรถไฟฟ้า 11 – 14

2.11 การยื่นคำร้องด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน 15 - 18

2.12 การขอข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 18 – 21

2.13 การออกจากระบบ 21

1. บทนำ

คู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ของ รฟม. (MRTA e-Services) สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual) ฉบับนี้ได้รวบรวมขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Servicves ในส่วนบริการ ที่ต้องเข้าสู่ระบบก่อนใช้บริการ ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ประชาชน (ผู้ใช้งาน) สามารถใช้งานบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. ขั้นตอนการใช้งานระบบ

2.1 การเข้าสู่หน้าระบบ e-Services ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่หน้าระบบ e-Services รฟม. ได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

2.1.1 ช่องทางเว็บไซต์ รฟม. (https://www.mrta.co.th/) ในหน้า Pop up ก่อนเข้าหน้าหลัก โดยคลิกที่ปุ่ม e-Services



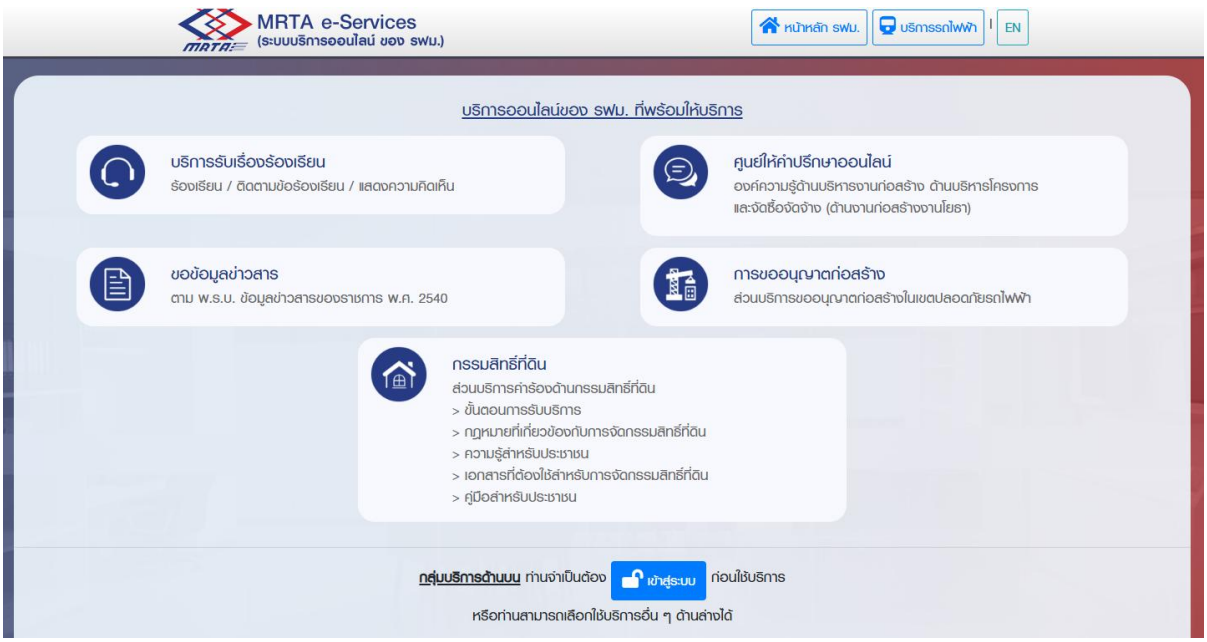
ภาพที่ 1 หน้า Pop up ของเว็บไซต์ รฟม. ที่แสดงปุ่ม e-Services

2.1.2 ช่องทางเว็บไซต์ รฟม. (https://www.mrta.co.th/) โดยคลิกที่แถบเมนูด้านบน ชื่อเมนู e-Services



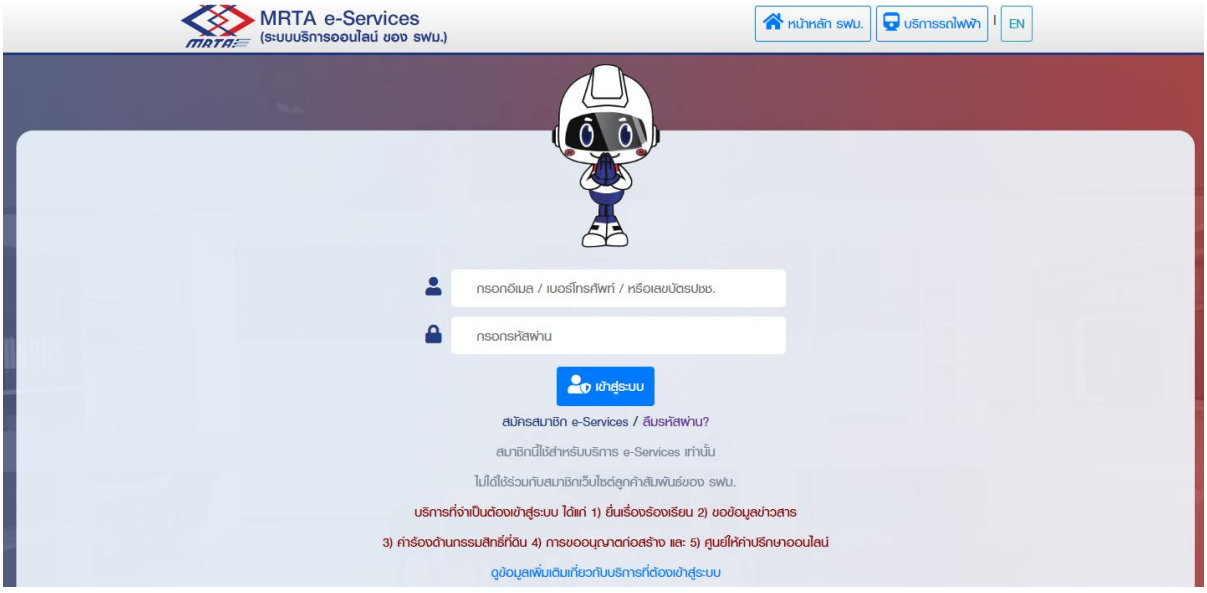
ภาพที่ 2 หน้าหลักของเว็บไซต์ รฟม. ที่แสดงปุ่ม e-Services บนแถบเมนูด้านบน

2.1.3 เข้าตรงด้วย URL ดังนี้ https://mccc.mrta.co.th/



ภาพที่ 3 หน้าแนะนำบริการทั้งหมดของระบบ e-Services รฟม.

กรณี ที่ระบบนำทางไปที่หน้ารวมบริการทั้งหมด ท่านสามารถคลิกที่คำว่า **[เข้าสู่ระบบ]** เพื่อไปยังหน้าเข้าสู่ระบบได้ทันที



ภาพที่ 4 แสดงหน้าเข้าสู่ระบบ e-Services

2.2 การเลือกใช้บริการต่าง ๆ ของระบบ e-Services (ส่วนที่ต้องเข้าสู่ระบบ)



ภาพที่ 5 แสดงรายการบริการทั้งหมด (ส่วนที่ต้องเข้าสู่ระบบ)

ประกอบด้วย 5 บริการย่อย

เปิดให้บริการก่อนปีงบประมาณ 2568

1) บริการรับเรื่องร้องเรียน (เปิดบริการปีงบประมาณ 2564)

2) ศูนย์ให้คำปรึกษาออนไลน์ (องค์ความรู้ด้านบริหารงานก่อสร้าง ด้านบริหารโครงการ และจัดซื้อจัดจ้าง (ด้านงานก่อสร้างงานโยธา)) (เปิดบริการปีงบประมาณ 2566)

บริการใหม่ เปิดให้บริการปีงบประมาณ 2568

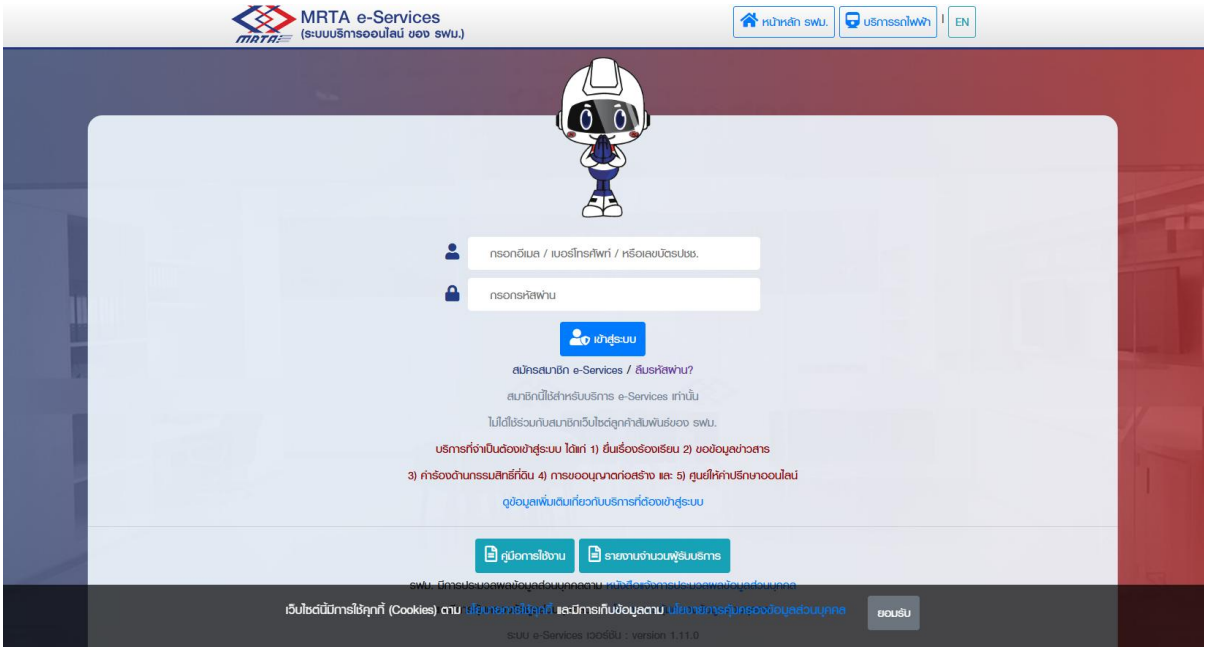
3) การขออนุญาตก่อสร้างในเขตระบบรถไฟฟ้าและเขตปลอดภัยรถไฟฟ้า

4) การยื่นคำร้องด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน

5) การขอข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

โดยสามารถศึกษาขั้นตอนการใช้งานระบบ ได้ในส่วนถัดไป

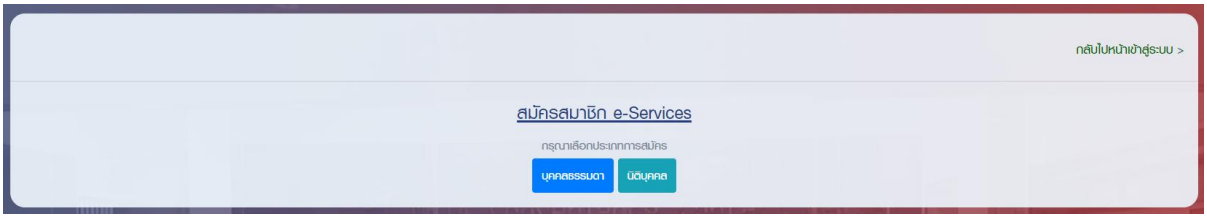
2.3 การใช้งานหน้าจอหลัก



ภาพที่ 6 หน้าจอหลักของเว็บไซต์ e-Services หน้าเข้าสู่ระบบ

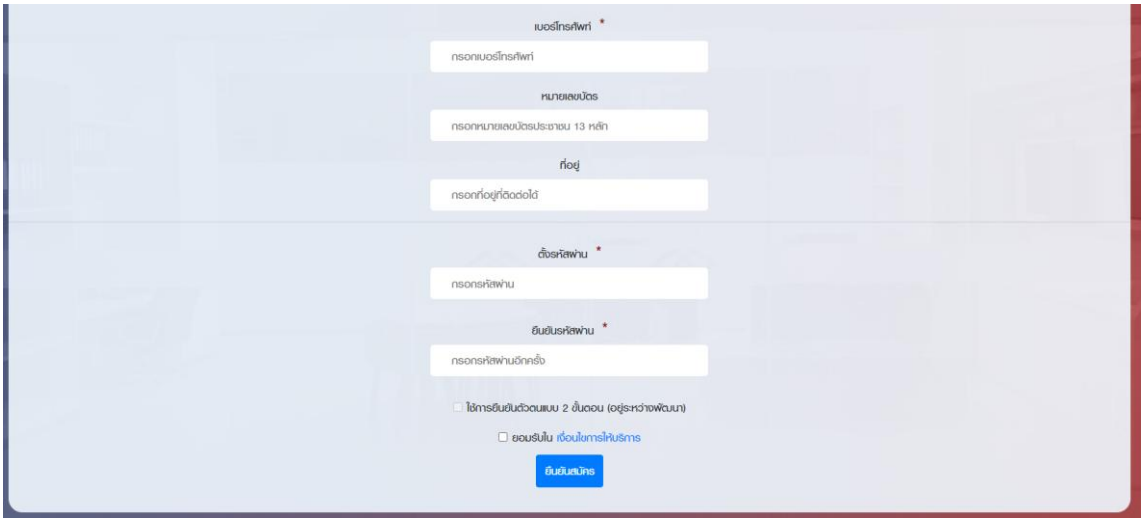
- การเข้าสู่ระบบ กรอกอีเมล เบอร์โทรศัพท์ หรือเลขบัตรประชาชน และคลิกที่ เข้าสู่ระบบ
- การสมัครสมาชิกใหม่ คลิกที่ สมัครสมาชิก e-Services
- กรณีลืมรหัสผ่าน คลิกที่ ลืมรหัสผ่าน?
- ผู้ใช้งานสามารถอ่าน หนังสือแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้ที่ลิงก์ที่อยู่ด้านล่าง
- เว็บไซต์มีการใช้คุกกี้ และข้อมูลเป็นไปตามนโยบายความเป็นส่วนตัว และมีปุ่มให้กด ยอมรับ
- เว็บไซต์มีลิงก์ไปยังหน้าหลักของ รฟม. หรือเว็บไซต์การตลาดได้
- สามารถเปลี่ยนภาษาได้ที่มุมขวาบนของเว็บไซต์

2.4 การสมัครสมาชิก จะมีให้เลือกว่าสมัครในนามบุคคลธรรมดา หรือว่านิติบุคคล

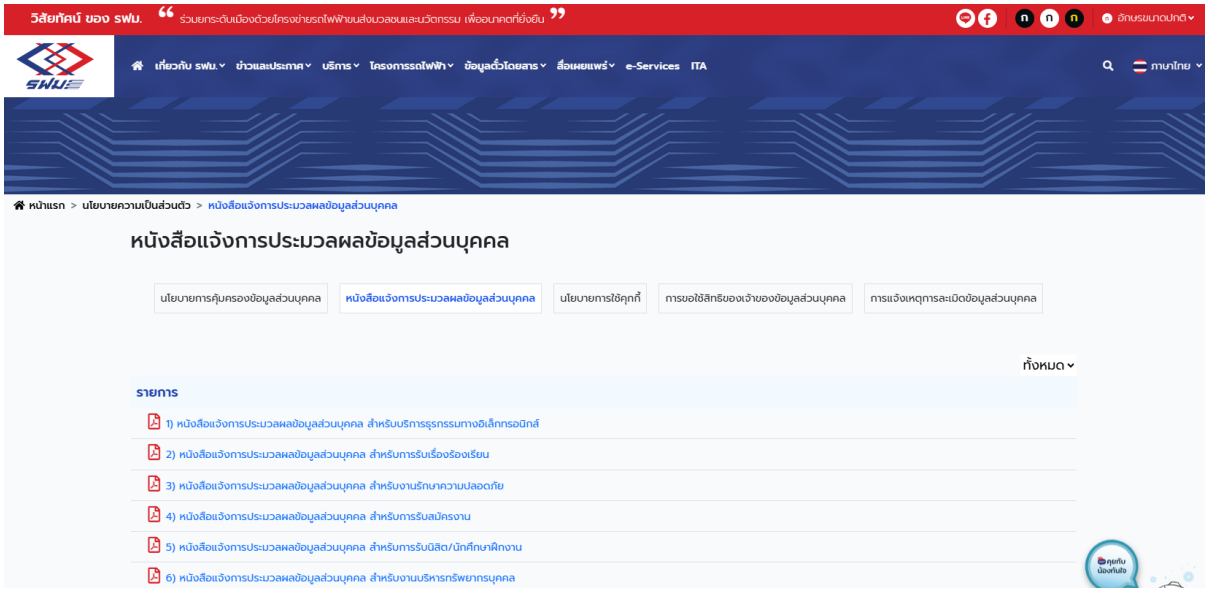


ภาพที่ 7 แสดงตัวเลือกประเภทการสมัครสมาชิก (บุคคลธรรมดา / นิติบุคคล)

จากนั้นจึงให้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน โดยในการสมัครจะต้องเลือกยอมรับเงื่อนไขการให้บริการด้วย



ภาพที่ 8 แสดงฟิลด์ข้อมูลในการสมัครสมาชิก และ Checkbox ยอมรับใน เงื่อนไขการให้บริการ



ภาพที่ 9 แสดงผลลัพธ์เมื่อคลิกลิงก์ หนังสือแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

2.5 การเข้าสู่ระบบ ภายหลังจากสมัครสมาชิกแล้ว ผู้ใช้งานสามารถกรอกชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบได้ทันที โดยชื่อผู้ใช้เป็นได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือหมายเลขประจำตัวประชาชน



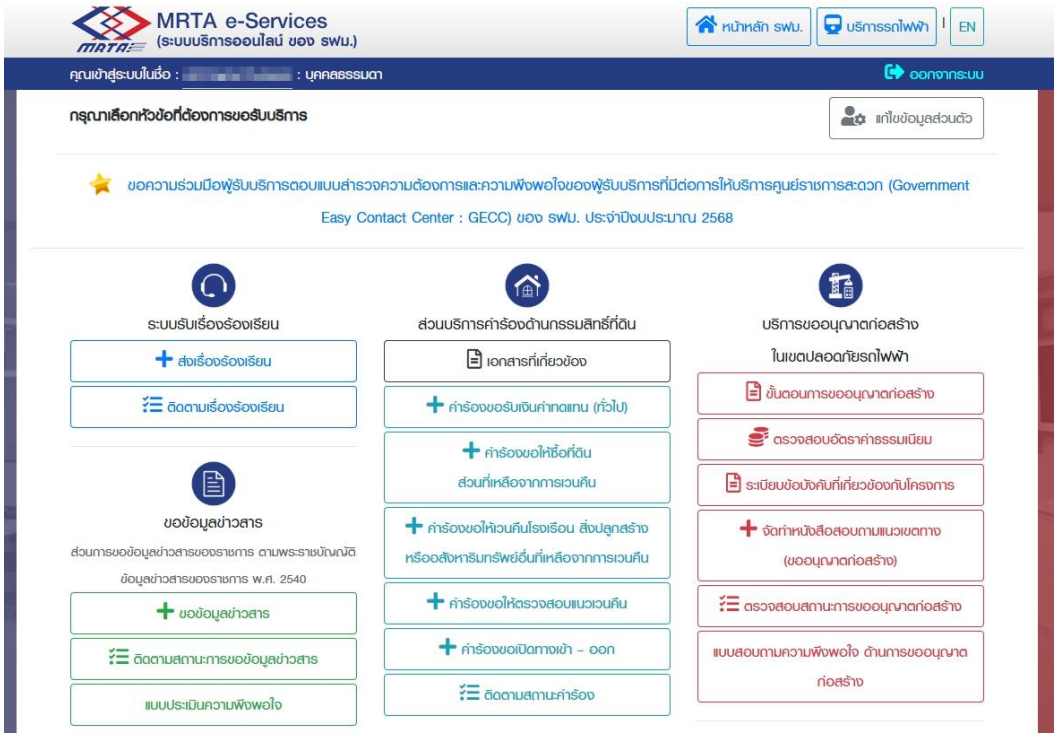
ภาพที่ 10 แสดงการกรอกข้อมูล เพื่อเข้าสู่ระบบ

2.6 การใช้ฟังก์ชันลืมรหัสผ่าน เมื่อคลิกที่ลืมรหัสผ่านแล้วให้กรอกข้อมูลที่นึกออก (เบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือหมายเลขประจำตัวประชาชน) ระบบจะจัดส่งอีเมลสำหรับเปลี่ยนรหัสผ่านไปให้ทางอีเมลที่ได้ทำการสมัครสมาชิกไว้



ภาพที่ 11 แสดงการกรอกข้อมูล ในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน

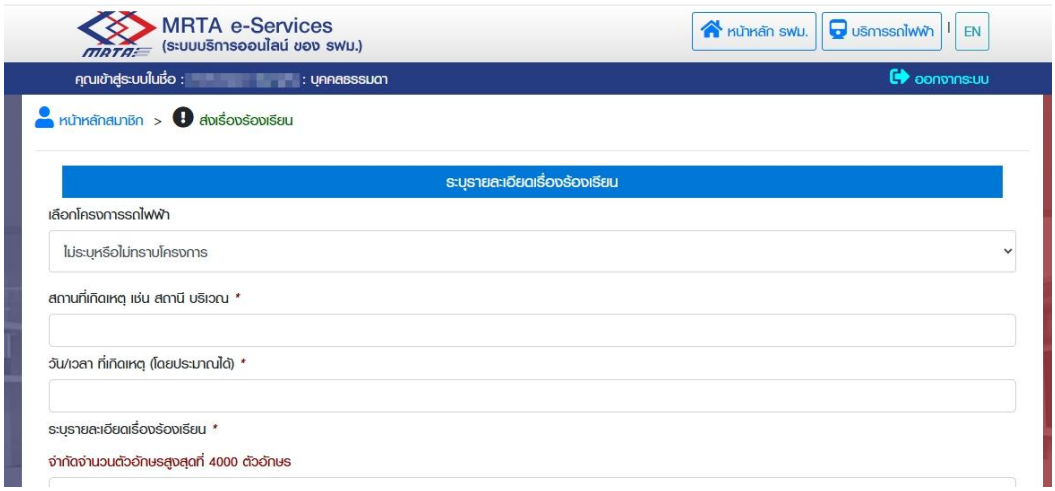
2.7 เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วจะแสดงหน้าจอเมนูหลักภายในระบบ



ภาพที่ 12 แสดงเมนูที่เปิดให้บริการแล้ว

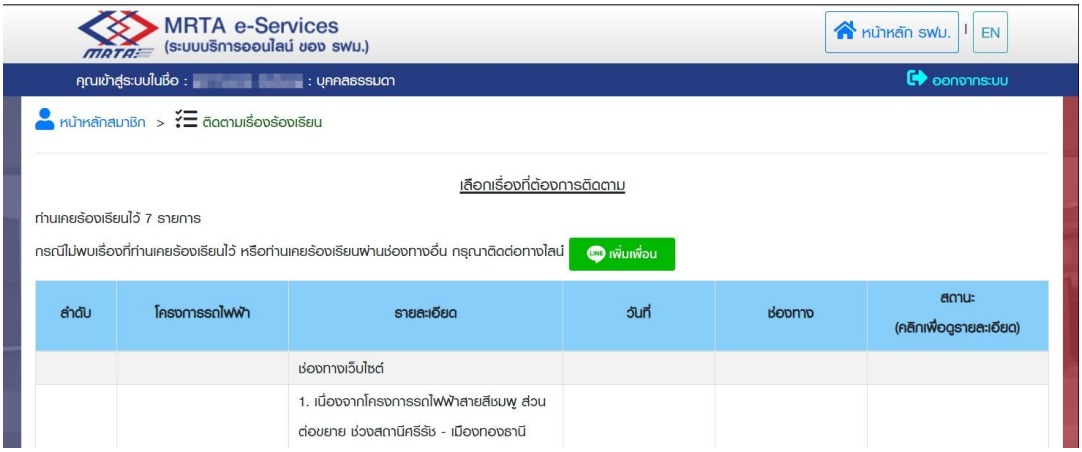
2.8 การส่งเรื่องร้องเรียน

1) คลิกที่ **[ส่งเรื่องร้องเรียน]** และกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน จากนั้นคลิก **[ยืนยันส่งเรื่องร้องเรียน]**

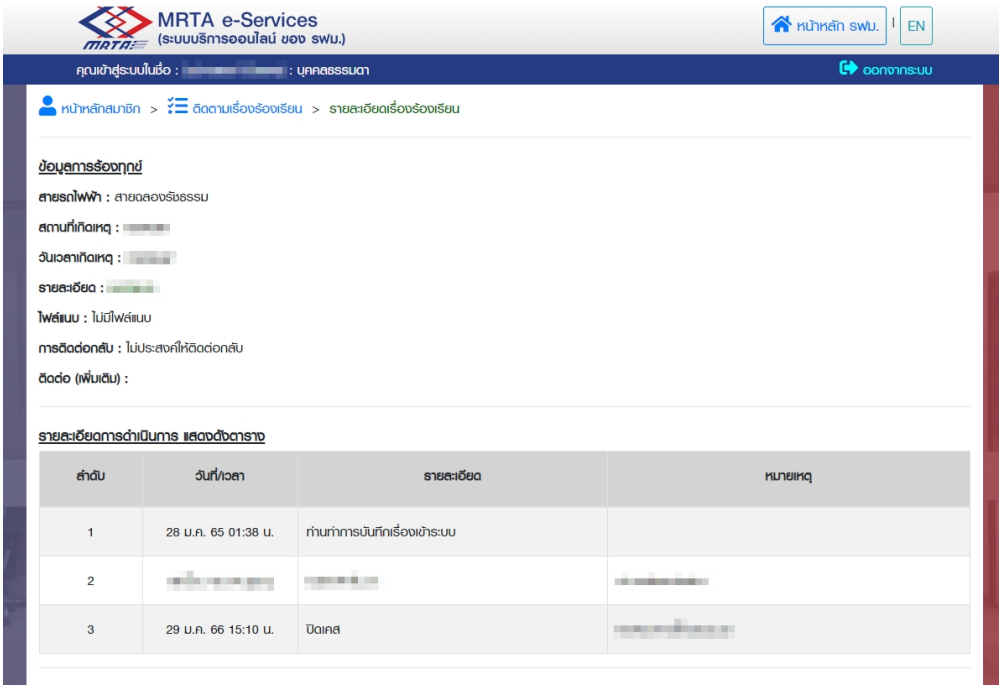


หมายเหตุ : กรณีที่ท่านต้องการร้องเรียนทุจริต หรือร้องเรียนอาชีวอนามัย
กรุณาเลือกใช้บริการแบบไม่ต้องเข้าสู่ระบบ ซึ่งอยู่ที่ส่วนด้านล่างของบริการที่ต้องเข้าสู่ระบบ

2) เมื่อท่านต้องการติดตามเรื่องที่ร้องเรียนไว้ คลิกที่ปุ่ม **[ติดตามเรื่องร้องเรียน]** และคลิกรายการย่อยที่ท่านต้องการติดตาม เพื่อดูผลการติดตามได้



ภาพที่ 13 แสดงตัวอย่างรายการที่เคยทำการร้องเรียน



ภาพที่ 14 แสดงตัวอย่างการติดตามเรื่องร้องเรียน

2.9 การขอคำปรึกษา

1) คลิกที่ปุ่ม **[ตรวจสอบขอบเขตการขอคำปรึกษาฯ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง]** เพื่อตรวจสอบขอบเขตการขอคำปรึกษา

หมายเหตุ : กรุณาตรวจสอบว่าเรื่องที่ท่านต้องการขอคำปรึกษา อยู่ในขอบเขตหรือไม่

2) คลิกที่ **[ส่งขอคำปรึกษาฯ ใหม่]** และกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน จากนั้นคลิก **[บันทึกการขอคำปรึกษา]**

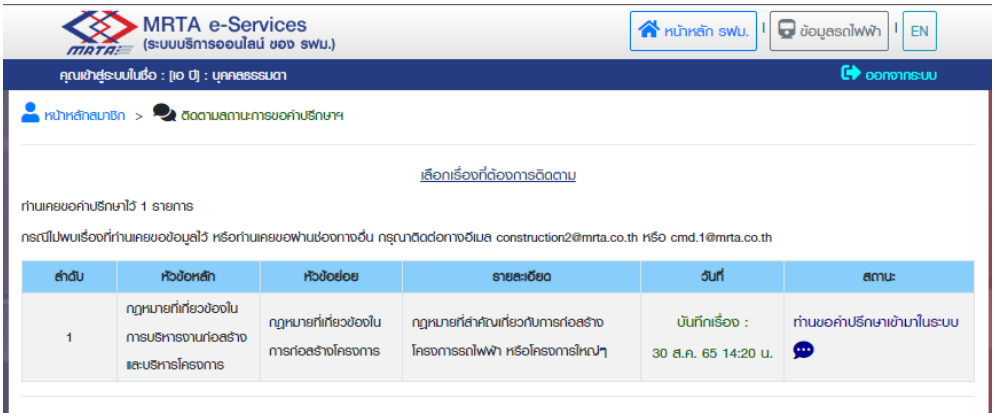


ภาพที่ 15 แสดงตัวอย่างรายละเอียดที่ต้องกรอกเพื่อขอคำปรึกษา

ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด โดยสามารถแนบไฟล์ได้สูงสุด 3 ไฟล์ ในครั้งแรก จากนั้น จึงกดบันทึกการขอคำปรึกษา

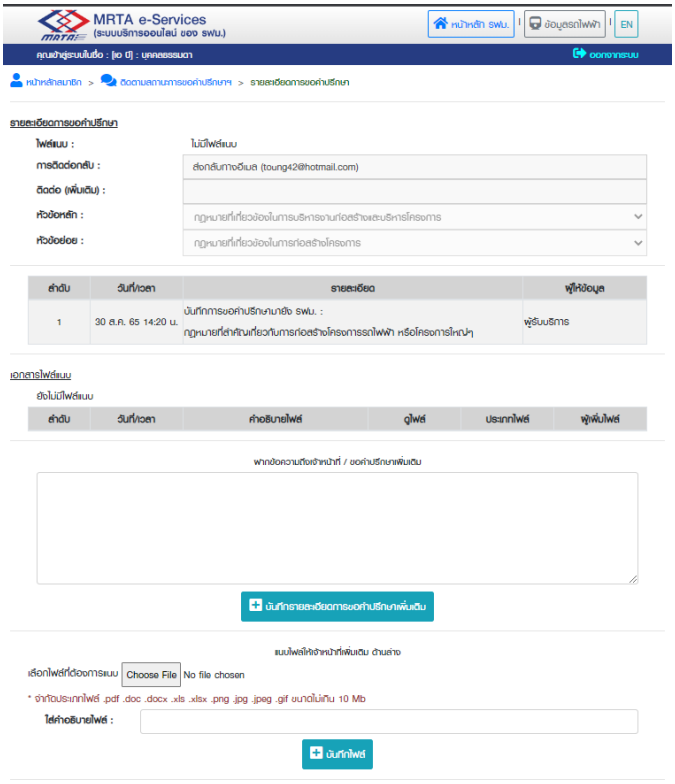
ทั้งนี้ก่อนทำการขอคำปรึกษาออนไลน์ ผู้ใช้งาน (ประชาชน) สามารถเข้าดูองค์ความรู้เบื้องต้นได้ โดยคลิกที่ **[เว็บไซต์ KM รฟม. คลิกที่นี่ ✓]**

2) เมื่อกดบันทึกคำขอแล้ว ระบบจะนำไปสู่หน้าการติดตาม หรือสามารถคลิกได้ที่เมนู **[ติดตามสถานะการขอคำปรึกษาฯ]** ได้เช่นกัน



ภาพที่ 16 แสดงตัวอย่างรายการที่เคยทำการขอคำปรึกษา

ในตัวอย่างนี้นี้ ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ **[ท่านขอคำปรึกษาเข้ามาในระบบ]** เพื่อดูรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้ได้ (คลิกที่คอลัมน์ขวาสุด ในรายการที่ต้องการ) และสามารถดู สถานะการดำเนินการที่ละเอียดขึ้น พร้อมทั้งเรียกดูเอกสารที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ส่งข้อมูลประกอบการให้คำปรึกษาได้

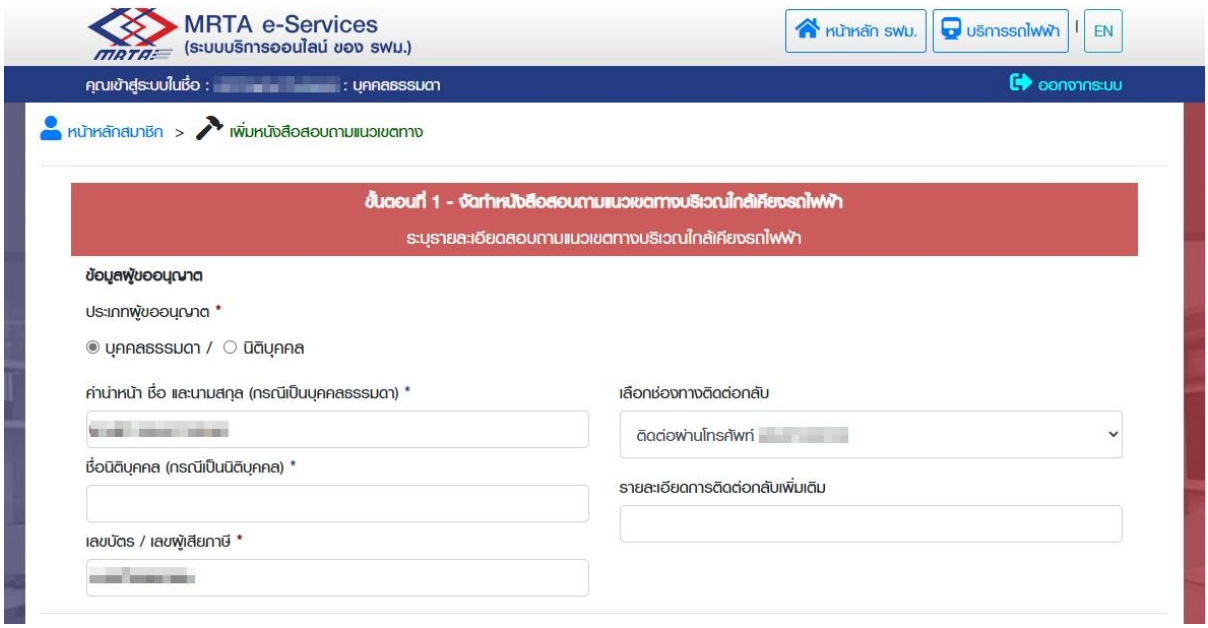


ภาพที่ 17 แสดงตัวอย่างเมื่อคลิกดูรายละเอียดการขอคำปรึกษา

ทั้งนี้ ผู้ใช้งาน (ประชาชน) สามารถฝากข้อความถึงเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติมได้ โดยกรอกข้อความที่ช่อง **“ฝากข้อความถึงเจ้าหน้าที่ / ขอคำปรึกษาเพิ่มเติม”** และคลิกปุ่ม **[บันทึกรายละเอียดการขอคำปรึกษาเพิ่มเติม]** หรือหามีเอกสารที่ต้องการส่งให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ให้คลิกเลือกไฟล์ พร้อมใส่คำอธิบาย และคลิกปุ่ม **[บันทึกไฟล์]**

2.10 การขออนุญาตก่อสร้างในเขตระบบรถไฟฟ้าและเขตปลอดภัยรถไฟฟ้า

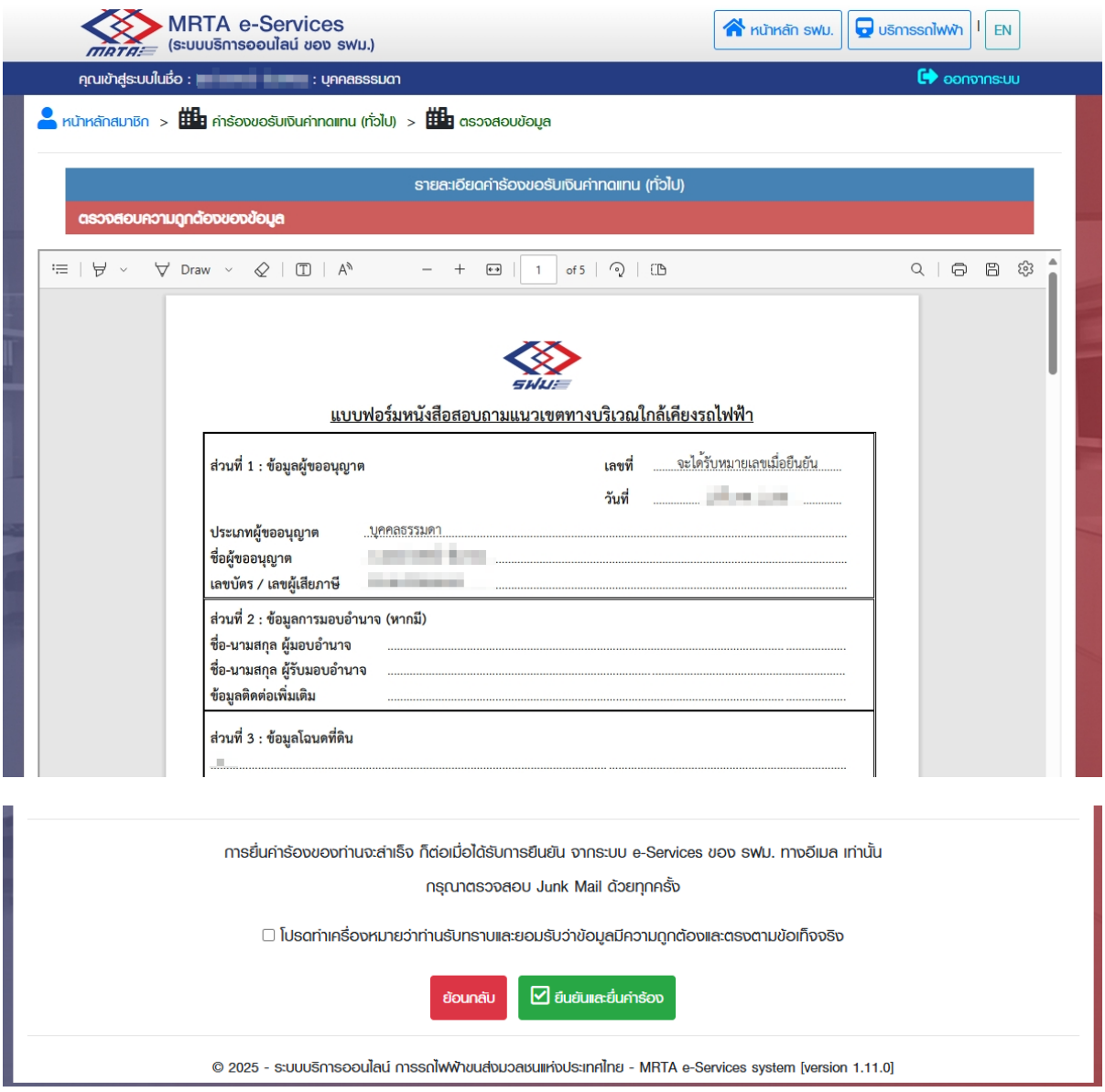
1) คลิกที่ปุ่ม **[จัดทำหนังสือสอบถามแนวเขตทางบริเวณใกล้เคียงรถไฟฟ้า]**



ภาพที่ 18 แสดงตัวอย่างรายละเอียดของคำขอ

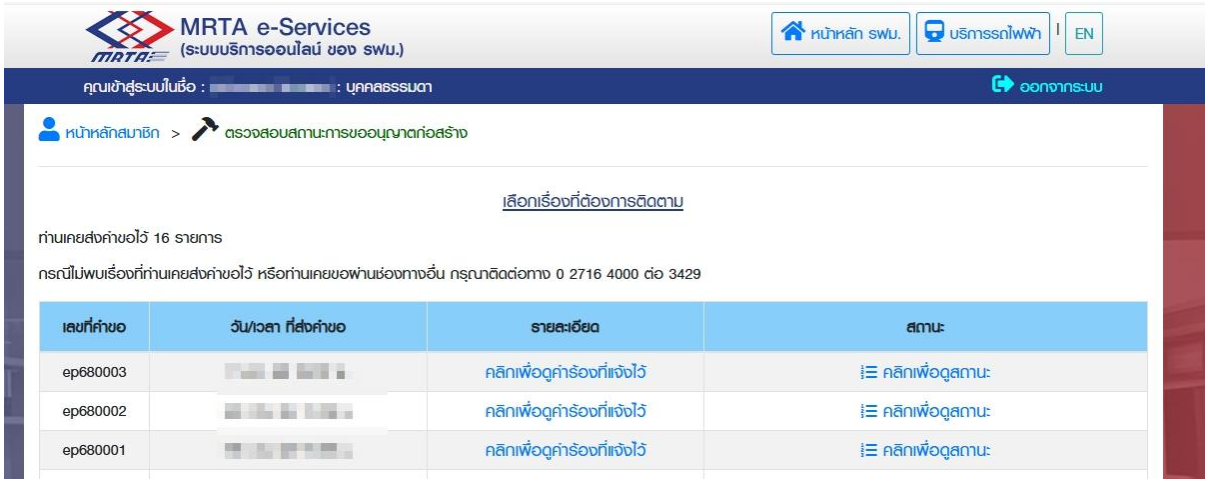
ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด รวมถึงการปักหมุดพื้นที่บนแผนที่ และแนบไฟล์ที่จำเป็น จากนั้น จึงกดไปยังขั้นตอนต่อไป

ระบบจะให้ยืนยันข้อมูลความถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ แต่หากพิจารณาแล้วพบว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ทำเครื่องหมายยืนยัน จะเป็นการบันทึกเรื่อง



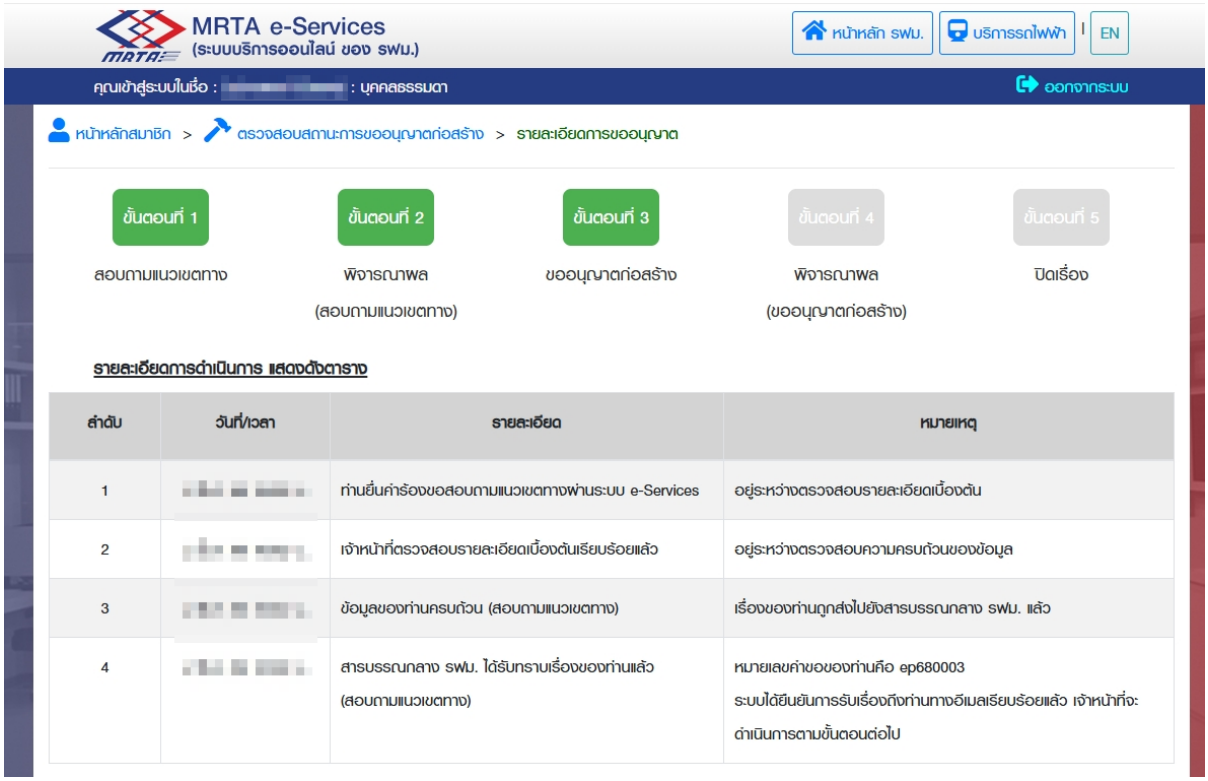
ภาพที่ 19 แสดงการยืนยันคำขอ

2) เมื่อกดบันทึกคำขอแล้ว ระบบจะนำไปสู่หน้าการติดตาม หรือสามารถคลิกได้ที่เมนู **[ตรวจสอบสถานะการขออนุญาตก่อสร้าง]** ได้เช่นกัน



ภาพที่ 20 แสดงตัวอย่างรายการที่เคยทำการยื่นคำขอเข้ามา

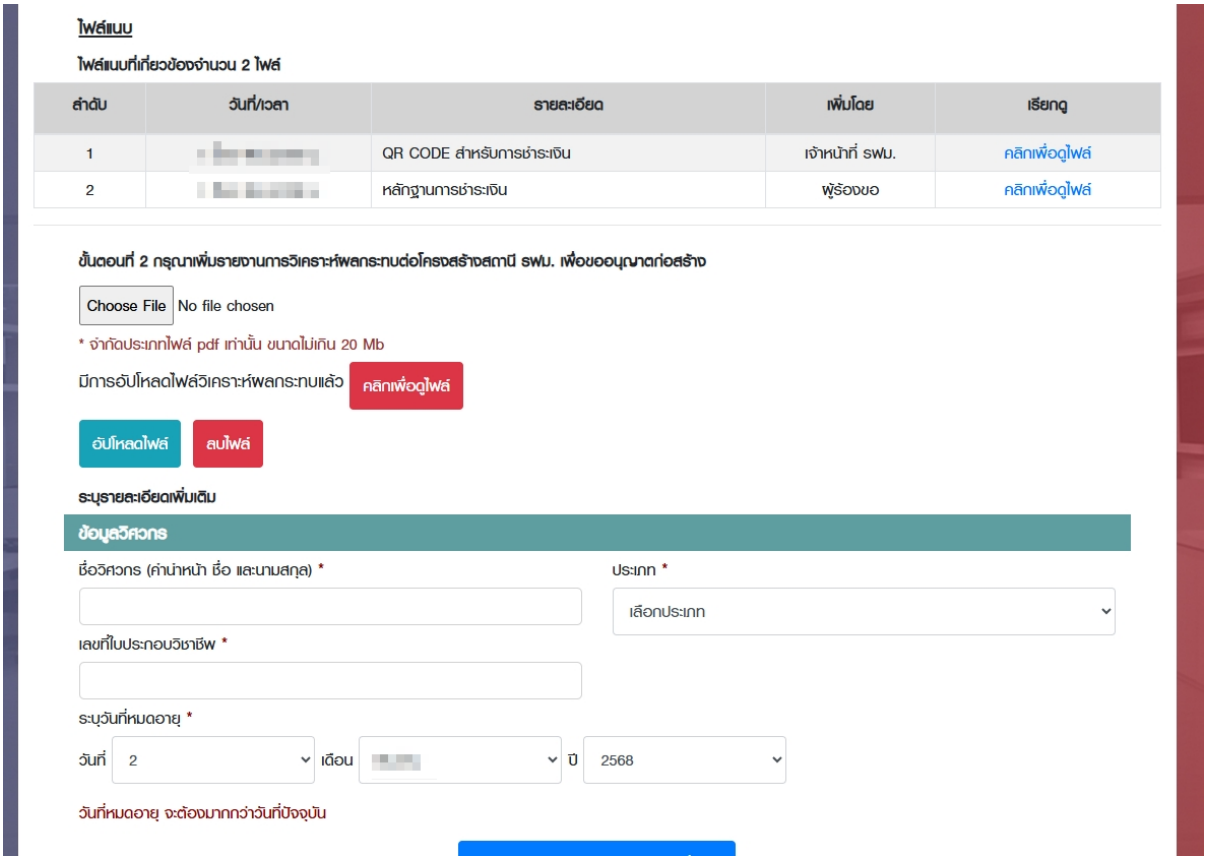
ในตัวอย่างนี้นี้ ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ **[คลิกเพื่อดูคำร้องที่แจ้งไว้]** เพื่อดูรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้ได้ และสามารถดู สถานะการดำเนินการที่ละเอียดขึ้นโดยการคลิกที่ปุ่ม **[คลิกเพื่อดูสถานะ]**



ภาพที่ 21 แสดงตัวอย่างเมื่อคลิกดูสถานะ

ในกรณีที่การสอบถามแนวเขตทางของท่านถูกต้องและสามารถขออนุญาตก่อสร้างได้ เจ้าหน้าที่จะเปิดสิทธิ์ให้ท่านเพิ่ม **“รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อโครงสร้างสถานี รฟม.”** และบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม ท่านสามารถยื่นเรื่องขออนุญาตก่อสร้าง ต่อจากการสอบถามแนวเขตทางที่หน้าติดตามนี้ได้ทันที

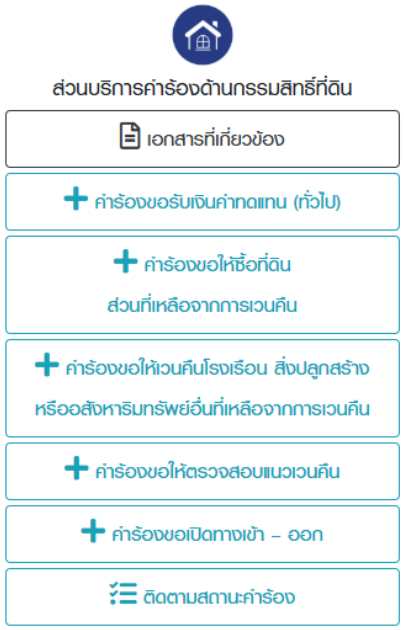
เช่นเดียวกันกับการชำระเงิน กรณีที่มีค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่จะแนบหมายเลข QR Code ให้ท่านดำเนินการชำระเงินและแนบหลักฐานการชำระเงิน

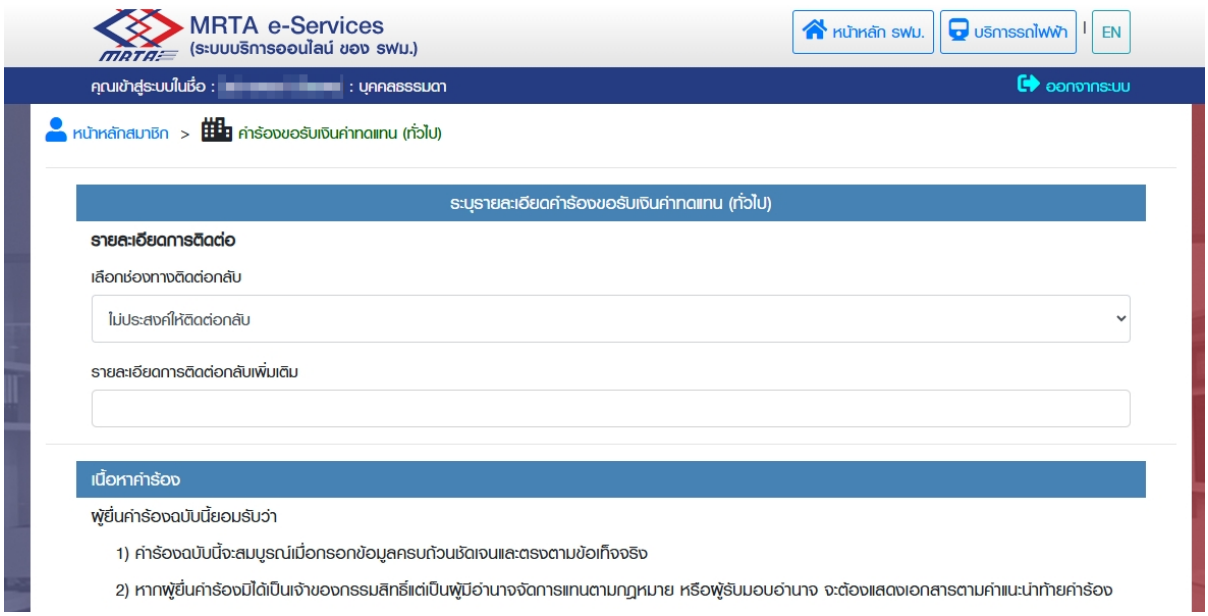


ภาพที่ 22 แสดงตัวอย่าง เมื่อมีการให้สิทธิ์ในการเพิ่มเอกสารเพิ่มเติม

2.11 การยื่นคำร้องด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน

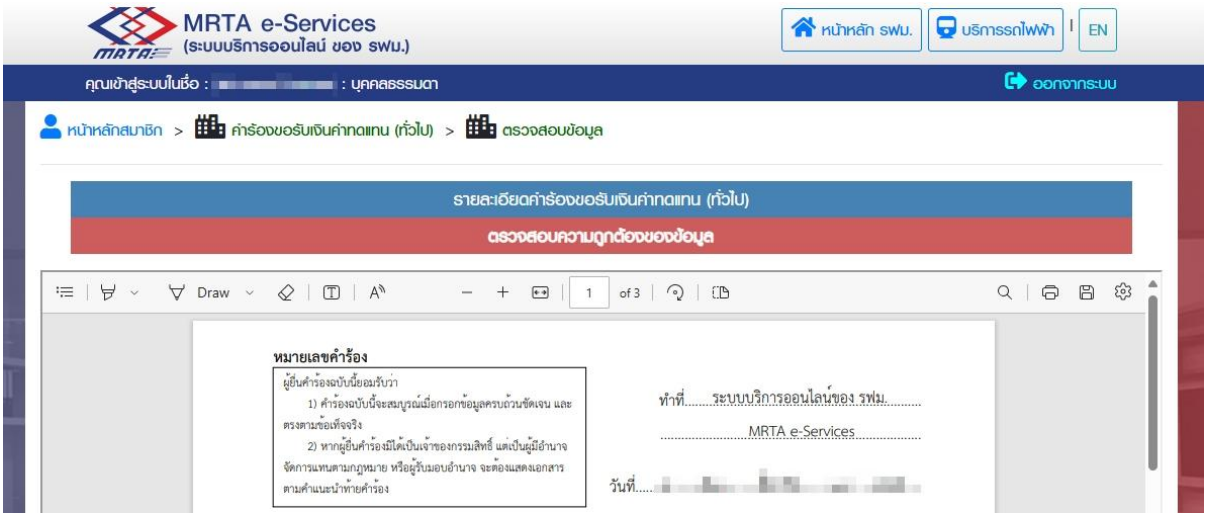
1) เลือกคำร้องที่ท่านต้องการจากรายการคำร้องด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน (มี 5 รูปแบบ)





ภาพที่ 23 แสดงตัวอย่างรายละเอียดของคำขอ

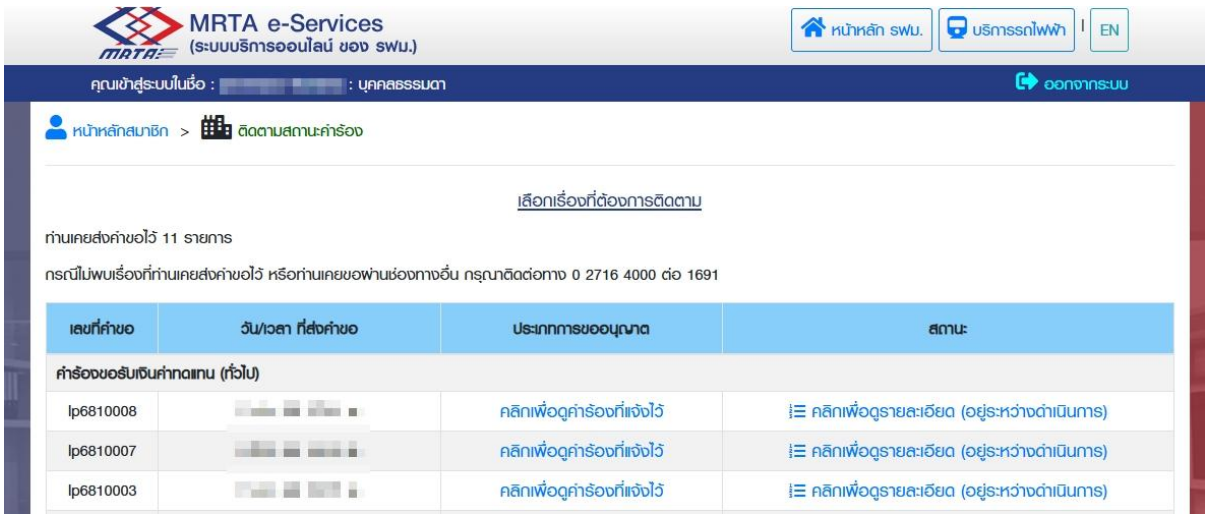
ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด จึงกดไปยังขั้นตอนต่อไป ระบบจะให้ยืนยันข้อมูลความถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ แต่หากพิจารณาแล้วพบว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ทำเครื่องหมายยืนยัน จะเป็นการบันทึกเรื่อง





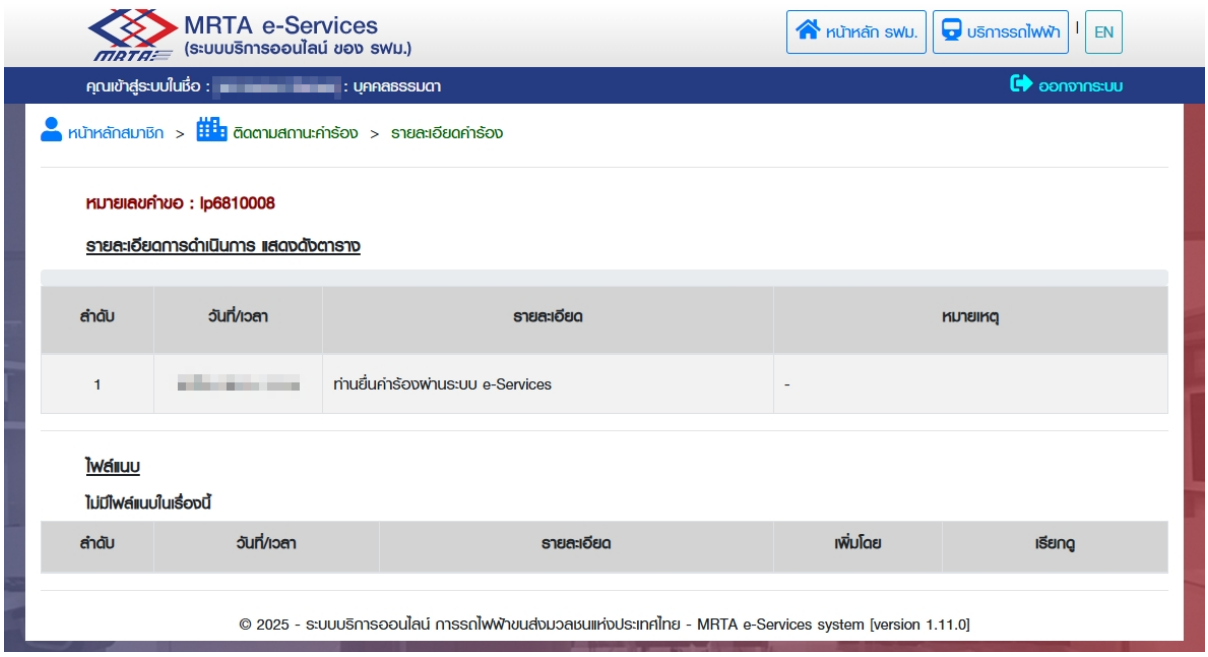
ภาพที่ 24 แสดงการยืนยันคำขอ

2) เมื่อกดบันทึกคำขอแล้ว ระบบจะนำไปสู่หน้าการติดตาม หรือสามารถคลิกได้ที่เมนู **[ติดตามสถานะคำร้อง]** ได้เช่นกัน



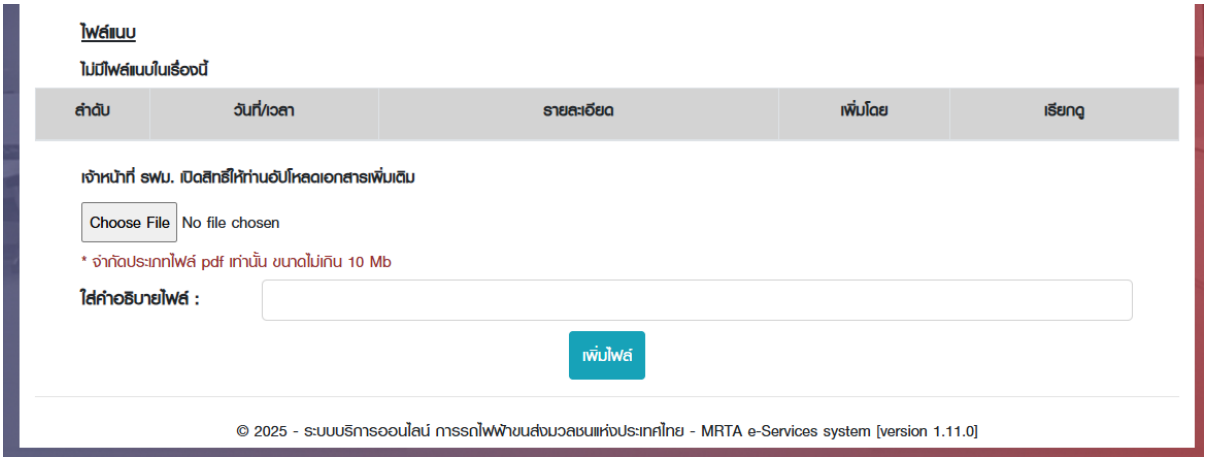
ภาพที่ 25 แสดงตัวอย่างรายการที่เคยทำการยื่นคำขอเข้ามา

ในตัวอย่างนี้นี้ ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ **[คลิกเพื่อดูคำร้องที่แจ้งไว้]** เพื่อดูรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้ได้ และสามารถดู สถานะการดำเนินการที่ละเอียดขึ้นโดยการคลิกที่ปุ่ม **[คลิกเพื่อดูรายละเอียด (...)]**



ภาพที่ 26 แสดงตัวอย่างเมื่อคลิกดูสถานะ

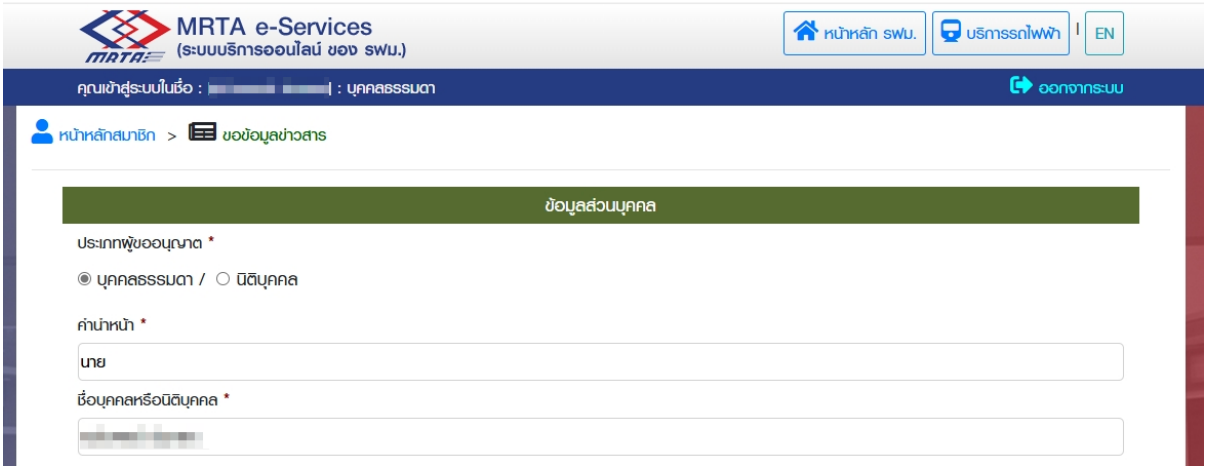
ในบางกรณี เจ้าหน้าที่จะเปิดสิทธิ์ให้ท่านอัปโหลดเอกสารเพิ่มเติมได้ ให้ดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



ภาพที่ 27 แสดงตัวอย่าง เมื่อมีการให้สิทธิ์ในการเพิ่มเอกสารเพิ่มเติม

2.12 การขอข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

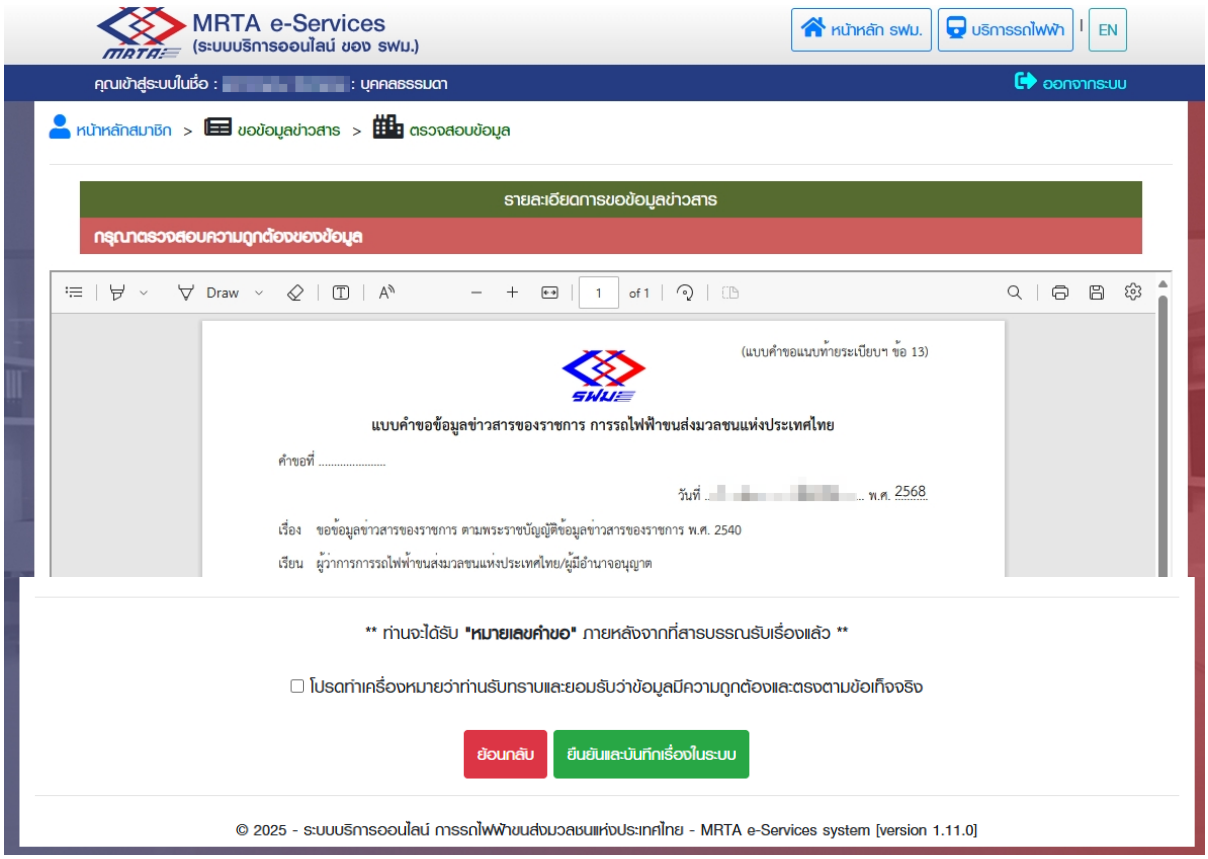
1) คลิกที่ปุ่ม **[ขอข้อมูลข่าวสาร]**



ภาพที่ 28 แสดงตัวอย่างรายละเอียดของคำขอข้อมูลข่าวสาร

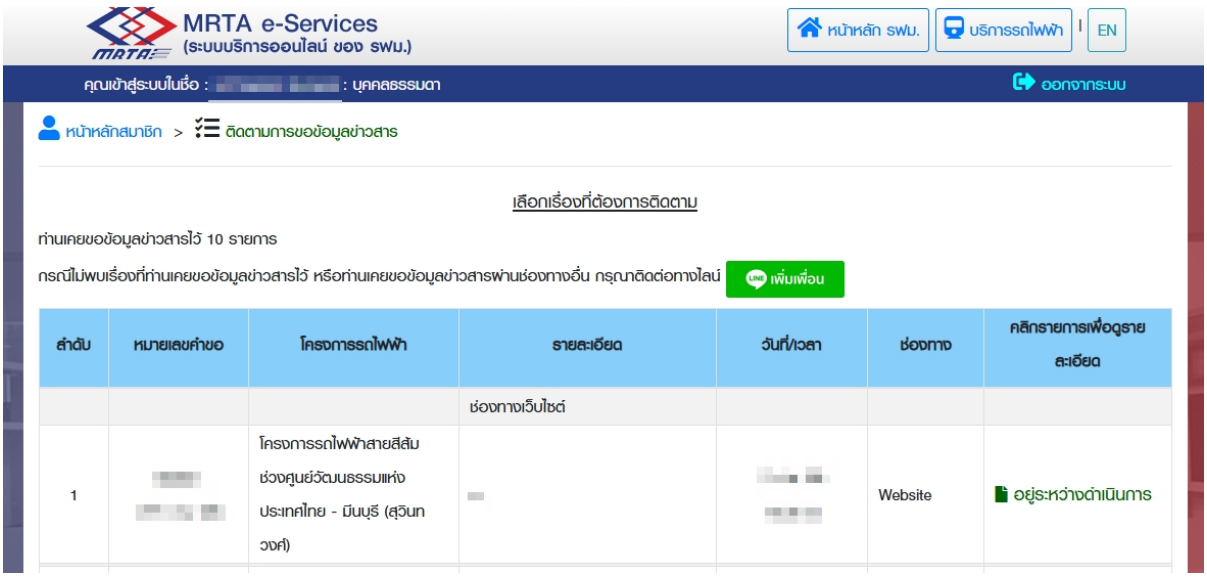
ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด รวมถึงโครงการรถไฟฟ้า จากนั้น จึงกดไปยังขั้นตอนต่อไป

ระบบจะให้ยืนยันข้อมูลความถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ แต่หากพิจารณาแล้วพบว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ทำเครื่องหมายยืนยัน จะเป็นการบันทึกเรื่อง



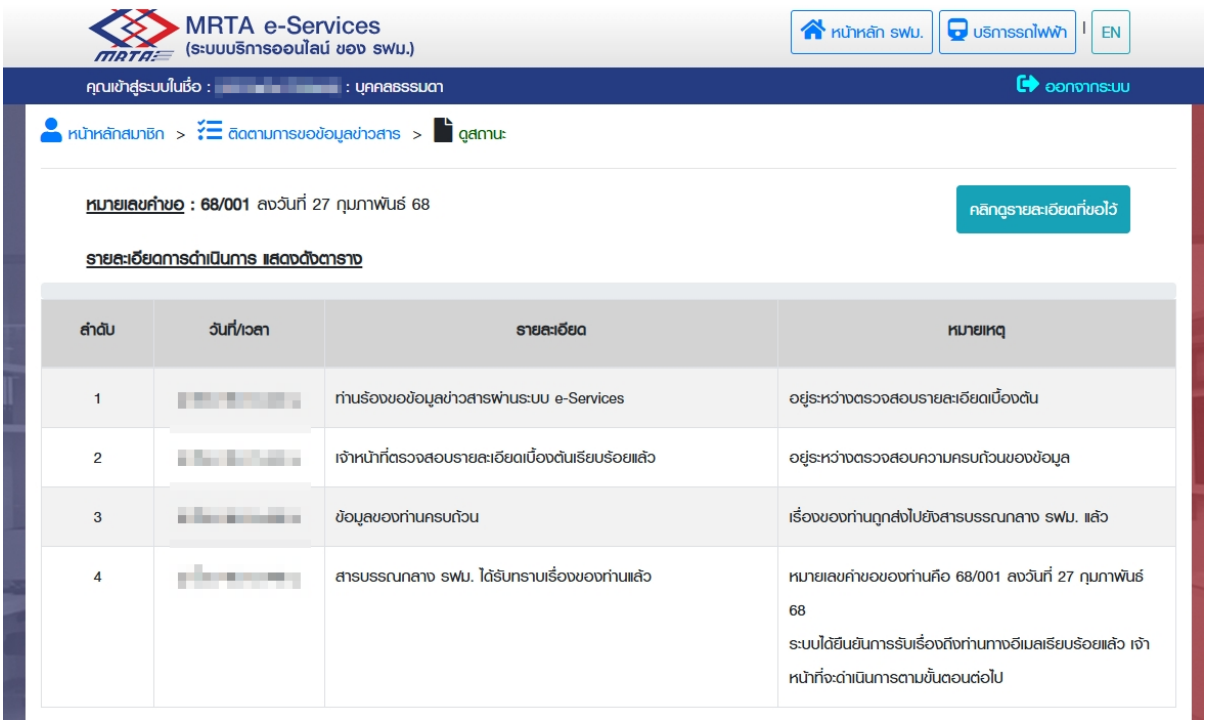
ภาพที่ 29 แสดงการยืนยันคำขอ

2) เมื่อกดบันทึกคำขอแล้ว ระบบจะนำไปสู่หน้าการติดตาม หรือสามารถคลิกได้ที่เมนู **[ติดตามการขอข้อมูลข่าวสาร]** ได้เช่นกัน



ภาพที่ 30 แสดงตัวอย่างรายการที่เคยทำการยื่นคำขอเข้ามา

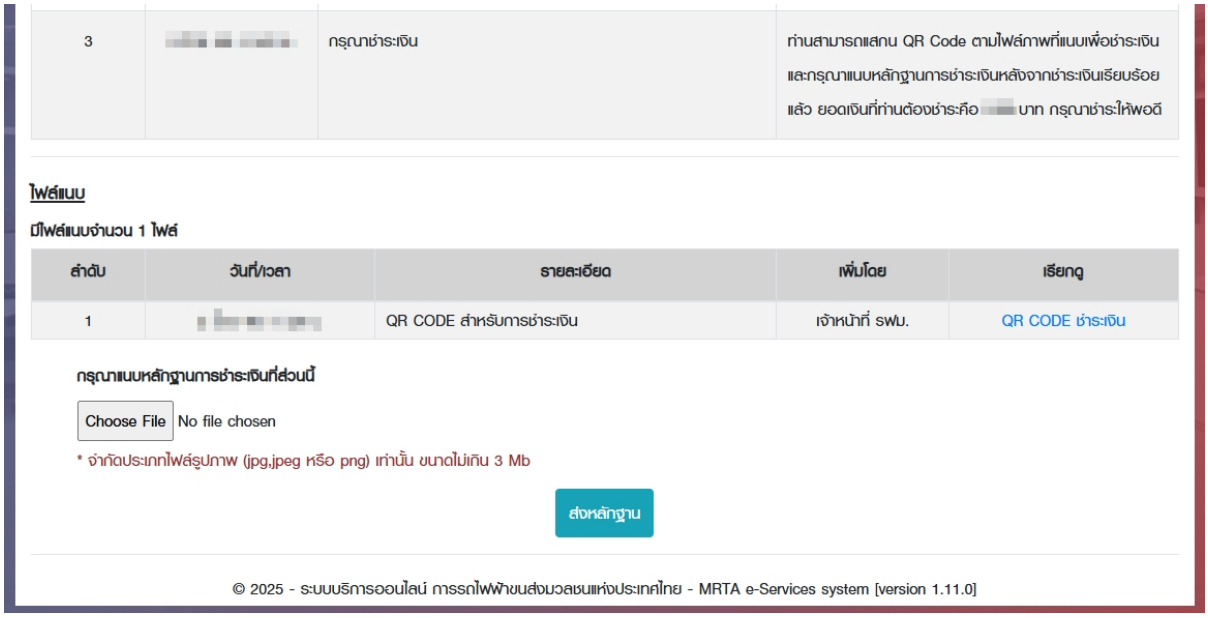
ในตัวอย่างนี้ ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ **[อยู่ระหว่างดำเนินการ]** เพื่อดูรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้ได้



ภาพที่ 31 แสดงตัวอย่างเมื่อคลิกดูสถานะ

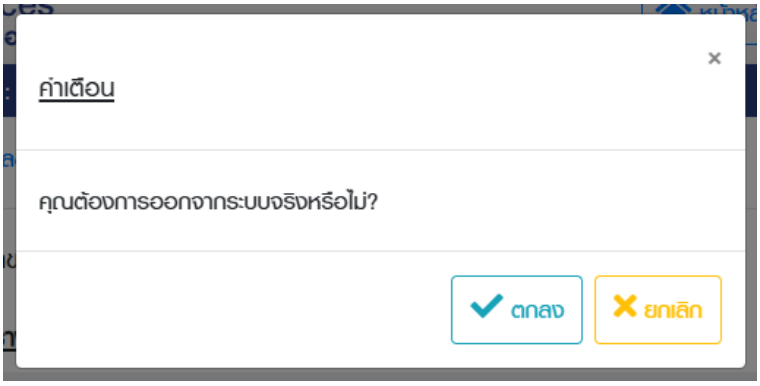
ในกรณีที่คำขอของท่านถูกต้องครบถ้วน และได้รับการอนุมัติ การขอข้อมูลข่าวสารอาจมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ กรณีที่มีค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่จะแนบหมายเลข QR Code ให้ท่านดำเนินการชำระเงินและแนบหลักฐานการชำระเงิน

ให้แนบหลักฐานการชำระเงิน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



ภาพที่ 32 แสดงตัวอย่าง เมื่อได้รับแจ้งให้ชำระเงิน

2.13 การออกจากระบบ เมื่อคลิกที่ปุ่ม **[ออกจากระบบ]** จะมีคำเตือน เพื่อยืนยัน เมื่อตกลงจะพากลับไปยังหน้าเข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 33 แสดงการแจ้งเตือนเมื่อคลิกออกจากระบบ