

## คำถามที่พบบ่อย

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1.	คุณสมบัติผู้ขอสมัครใช้บริการ แอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol> <li>บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย อายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป</li> <li>ลงทะเบียนพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)</li> <li>ลูกค้า 1 CIF สามารถลงทะเบียนได้ 1 หมายเลขโทรศัพท์</li> <li>บัญชีเงินฝากประเภทเจ้าของคนเดียว (Single) สถานะบัญชี Active และไม่ติดสถานะอายัด</li> </ol>
2.	ประเภทบัญชีที่สามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile	<ol> <li>1. บัญชีออมทรัพย์ใช้สมุด</li> <li>2. บัญชีออมทรัพย์ไม่ใช้สมุด</li> <li>3. บัญชีออมทรัพย์ทวีโชค</li> <li>4. บัญชีออมทรัพย์เยาวชนรายคน</li> <li>5. บัญชีเงินฝากออมดีมีทุน</li> <li>6. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Senior Savings</li> <li>7. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ A-Savings</li> <li>8. ออมทรัพย์บัญชีเงินฝากพื้นฐาน (BBA)</li> <li>9. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Young Smart eSavings</li> <li>10. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์</li> <li>11. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์ เพื่อประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์</li> <li>12. บัญชีกระแสรายวัน</li> <li>13. บัญชีกระแสรายวันพลัส</li> <li>14. บัญชี A-Wallet</li> <li>พมายเหตุ: ไม่รวมบัญชีเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft)</li> </ol>
3.	ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol> <li>App Store</li> <li>Play Store</li> <li>Huawei AppGallery</li> <li>ทั้งนี้ ไม่ควรแนะนำให้ลูกค้าติดตั้งแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางอื่น</li> </ol>
4.	แอปพลิเคชัน BAAC Mobile รองรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการ ใดบ้าง	นอกเหนอจากทธนาคารกาหนด 1. ระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน 13.0 ขึ้นไป 2. ระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน 7.0 ขึ้นไป ทั้งนี้ การกำหนดเวอร์ชันขั้นต่ำในการให้บริการ BAAC Mobile วัตถุประสงค์ เพื่อช่วยรักษาความปลอดภัยให้กับอุปกรณ์ของลูกค้า และ ปกป้องอุปกรณ์จากภัยคุกคามทางเทคโนโลยี

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
5.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)	ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Plav Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด
	<b>ເກົດข้อผิดພลาด</b> กรุณาอัພเดทแอปพลิเคษัน หรือ ติดต่อ call center โทร 02 555 0555	"อัปเดต" ► Download on the Google Play
	ตกลง	Download on the App Store Download on the AppGallery
6.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ไม่สามารถทำรายการใด้ เนื่องจากตรวจพบการติด ตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อ การทำธุรกรรม กรุณาถอน การติดตั้งแอปพลิเคชันนี้ และดาวน์โหลด BAAC Mobile จาก Store อย่าง เป็นทางการเท่านั้น	ให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด "ดาวน์โหลด"
7.	ลูกค้าใช้แอปพลิเคชัน BAAC Mobile เวอร์ชันต่ำกว่า 1.7.5 ระบบขึ้น ข้อความ (ดังรูปภาพ) ขออภัย ไม่สามารถกำรายการใต้ กรุณา ลองใหม่อีกครั้ง ตกลง	ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด "อัปเดต"

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
8.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) โปรดอัปเดตแอปพลิเคษัน ดาวนโหลด	<ol> <li>ให้ลูกค้ากดปุ่ม "ดาวน์โหลด" เพื่ออัปเดตเวอร์ชัน</li> <li>กรณีไม่สามารถกดดาวน์โหลดได้ แนะนำให้อัปเดตเวอร์ชันที่ช่องทางที่ ธนาคารกำหนดกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด "อัปเดต"</li> <li>Download on the Google Play</li> <li>Download on the App Store</li> <li>Download on the AppGallery</li> </ol>
9.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ขออภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้! กรุณาอัปเดต BAAC Mobile ให้เป็น เวอร์ชันล่าสุด หรือติดต่อ ธ.ก.ส Call Center 02-555-0555	<ul> <li>1.ให้ลูกค้ากดปุ่ม "อัปเดต"เพื่ออัปเดตเวอร์ชัน โดยระบบจะ Link ไปยัง App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery ให้ลูกค้า อัตโนมัติ ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่สามารถกดอัปเดตได้ แนะนำให้ลูกค้าเข้าไปอัปเดต เวอร์ชันบน App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดย ค้นหา BAAC Mobile แล้วกด "อัปเดต" หรือ</li> <li>2. แนะนำให้ลูกค้า Reset Network โดยเข้าที่เมนูการตั้งค่า &gt; ระบบ/ ทั่วไป/เพิ่มเติม &gt; การสำรองและคืนค่าข้อมูล &gt; รีเซ็ตค่าเครือข่าย</li> <li>Download on the Google Play</li> <li>Download on the App Store</li> </ul>
10.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ขออภัย ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบได้ ตกลง	<ol> <li>ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด "อัปเดต" หรือ</li> <li>ตรวจสอบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเตอร์เนตของอุปกรณ์ลูกค้า</li> <li>Coogle Play</li> </ol>

BAAC	BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	
11.	ลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ยี่ห้อ Iphone ค้นหาแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ที่ App Store ไม่พบ และหน้าจอขึ้น ข้อความ "App Not Available This app is currently not available in your country or region"	ให้ลูกค้าไปที่เมนู "การตั้งค่าบัญซี" โดยดำเนินการดังนี้ 1. เข้าแอปพลิเคชัน App Store > เลือก บัญชี (มุมขวาบน) > กดปุ่ม ตั้งค่า บัญชี (ปุ่มที่มีภาพ , ชื่อ และ E-mail ของ Apple ID ปรากฏ) > เลือก ประเทศ/ภูมิภาค เป็นประเทศไทย > เพิ่มวิธีการชำระเงิน และที่อยู่ในการ เรียกเก็บเงิน 2. เข้าแอปพลิเคชัน App Store เพื่อทำการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile อีกครั้ง	
12.	ลูกค้าต้องใช้ Mobile PIN และ สแกน ใบหน้าในการยืนยันการทำธุรกรรม เมื่อไร วงเงินการถคนเงินไม่ใช้บัตรผ่าน	<ol> <li>เมื่อลูกค้าโอนเงินไปยังบุคคลอื่น ตั้งแต่ 20,000 บาท/รายการ และ 100,000 บาท/วัน</li> <li>เมื่อลูกค้าโอนเงินภายในบัญชีตนเอง ตั้งแต่ 20,000,000 บาท/รายการ และ 20,000,000 บาท/วัน</li> <li>เมื่อลูกค้าโอนเงินไปต่างประเทศ (Outward Remitance)</li> <li>ไม่เกิน 5 000 บาท/รายการ และไม่เกิน 20 000 บาท/วัน</li> </ol>	
15.	ตัวแทน Banking Agent	(หมายเหตุ : วงเงินรวมกับรายการถอนเงินไม่ใช้บัตร)	
14.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ขออภัย กรุณาใช้ SIM ให้ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ ที่ลงทะเบียน หิรือโปรดติดต่อสาขา กรณีท่านมีการเปลี่ยนแปลง เบอร์โทรศัพท์ Error code: I321	เกิดจากลูกค้าดำเนินการ Re-Install Application/เปลี่ยน Device แล้วระบบตรวจพบว่า <u>เบอร์หรือสัญญาณอินเตอร์เนตที่ลูกค้าใช้ไม่ตรงกับ</u> <u>เบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile</u> <u>วิธีแก้ไข</u> 1. ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สัญญาณอินเตอร์เนตจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้า เคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile 2. หรือติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์	

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
15.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) คำเตือน เพื่อความปลอดกัยในการทำธุรกรรม และป้องกันกัยจากมิจฉาชีม กรุณาตั้งคำถามและคำตอบสำหรับการ เปลี่ยนเครื่องหรือลงแอปพลิเคชันใหม่ คำถามนี้จะช่วยยืนยันว่าท่าน คือผู้ที่ขอเข้าถึงบัณชีของท่าน ไปที่การตั้งค่า ปิต ไม่แสดงอัก	ระบบแจ้งเตือนให้ลูกค้าตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย สำหรับการเปลี่ยน เครื่องหรือลงแอปพลิเคชันใหม่ ลูกค้าสามารถกด "ไปที่การตั้งค่า" เพื่อตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย หรือ กด "ปิด" กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย
16.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) คำเตือน ท่านไม่ได้ตั้งค่าการล็อคหน้างออุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และป้องกันภัยชากมิงฉาชีพ และป้องกันภัยชากมิงฉาชีพ และป้องกันภัยชากมิงฉาชีพ เละป้องกันภัยชากมิงฉาชีพ เละป้องกันกัยชากมิงฉาชีพ เละป้องกันกัยชากมิงฉาชีพ	ระบบแจ้งเตือนเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ตั้งค่าล็อคหน้าจออุปกรณ์ ลูกค้าสามารถกด "ไปที่การตั้งค่า" เพื่อตั้งค่าล็อคหน้าจออุปกรณ์ หรือ กด "ปิด" กรณียังไม่ต้องการตั้งค่าล็อคหน้าจออุปกรณ์
17.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ภากมปลอดกัย ภากมกวามปลอดกัย รทัสเปลี่ยนเครื่อง บออกัย เชื่องจากก่านไปใต้กำหนด รกัสเปลี่ยนเครื่อง/สงแอปใหม่ กรุณาคิดต่อสาขารนาคาร	เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์ โหลดแอปพลิเคซันใหม่ (Re-Install Application) และไม่ได้ตั้งคำถามเพื่อ ความปลอดภัย ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ "ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย"

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
18.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)	เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์ โหลดแอปพลิเคชันใหม่ (Re-Install Application) แล้วใส่รหัสเปลี่ยนเครื่อง ไม่ถูกต้องครบ 3 ครั้ง (Lock) ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ "ข้าม ขั้นตอนคำถามความปลอดภัย"
19.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ไม่สามารถคำเนินการต่อใด้ เนื่องจากมีการเปิดใช้งาน VPN ส่งผลต่อความ ปลอดภัยกรุณาปิดการใช้ งาน VPN ก่อนเข้าใช้งาน BAAC Mobile	เกิดจากโทรศัพท์มีการตั้งค่าเปิดการใช้งาน VPN ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งาน BAAC Mobile ได้ ให้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ <u>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</u> 1. เข้าเมนูตั้งค่า > การเชื่อมต่อ/เครือข่าย 2. เลือกเมนู VPN > ปิดการใช้งาน VPN <u>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</u> 1. เข้าเมนูตั้งค่า > VPN 2. ปิดการใช้งาน VPN
20.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "Error code : E-973 ไม่สามารถ ดำเนินการต่อได้เนื่องจากข้อมูลบัตร ประชาชนไม่ถูกต้อง"	<ul> <li>- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณี ลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด</li> <li>- กรณีลูกค้ายังไม่ได้ลงทะเบียน e-KYC ให้ลูกค้าติดต่อสาขาเพื่อลงทะเบียน e-KYC ก่อนสมัครใช้บริการ</li> </ul>
21.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "Error code I-783 หมายเลข โทรศัพท์ไม่ตรงกับซิมการ์ด ไม่สามารถ ดำเนินการได้"	ลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้งาน BAAC Mobile ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 2 ซิมการ์ด 1. ให้ปิดซิมการ์ดที่ไม่ได้ใช้งาน (เปิดเฉพาะซิมการ์ดที่ลงทะเบียน BAAC Mobile) 2. ปิดการรับสัญญาณ Wi-Fi 3. เปิดใช้สัญญาณอินเตอร์เน็ตจากซิมการ์ดที่ลงทะเบียน
22.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "Error code : 1984 ท่านใส่รหัสผิด เกินจำนวนครั้งและถูกระงับการเข้าใช้ งาน	สถานะ PIN LOCK จากการกดรหัสไม่ถูกต้อง <u>กรณีจำรหัสได้</u> - ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active)

BAAC	BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	
		<u>กรณีจำรหัสไม่ได้</u> 1. สำหรับลูกค้าที่มี e-KYC ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้า ทำการกดลืมรหัส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile 2. สำหรับลูกค้าที่ไม่มี e-KYC ให้ติดต่อสาขาเพื่อจัดทำ e-KYC และ เปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้า ทำการกดลืมรหัส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile 3. กรณีหน้าจอไม่พบข้อความ "ลืมรหัสผ่าน PIN" ให้ติดต่อสาขาเพื่อ	
23.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "เกิดข้อผิดพลาด วันเกิดไม่ถูกต้อง (CODE – 1793)"	- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณี ลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด	
24.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "เกิดข้อผิดพลาด รายการถูกยกเลิก โปรดติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชี (CODE – E089)"	โปรดติดต่อธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะบัญชี	
25.	หน้าจอแสดงข้อความ "เกิด ข้อผิดพลาด ไม่พบข้อมูลในระบบ (Code-I113)"	ลูกค้าไม่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ได้	
26.	หน้าจอแสดงข้อความ "ขออภัย ไม่ สามารถลงทะเบียนได้ (Error code : 1780)"	ลูกค้าไม่สามารถลงทะเบียนได้ เนื่องจากระบบตรวจพบว่าหมายเลขโทรศัพท์ ที่ใช้มีการลงทะเบียนสมัครใช้บริการ BAAC Mobile แล้ว โปรดติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ	
27.	หน้าจอแสดงข้อความ "ขออภัยทำ รายการเกินจำนวนเงิน หรือจำนวนครั้ง ที่กำหนด (Error code : E061)"	<ol> <li>ตรวจสอบการตั้งค่าวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้า</li> <li>กรณีโอนเงินไป ธ.อาคารสงเคราะห์ / ธ.ซิตี้แบงก์ / ธ.ยูโอบี จะสามารถ โอนได้ไม่เกินครั้งละ 700,000 บาท/ครั้ง เนื่องจากธนาคารดังกล่าวกำหนด วงเงินในการทำธุรกรรม</li> </ol>	

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
28.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) ใม่สามารถทำรายการใด้ เนื่องจากตรวจพบการติด ตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อ การทำธุรกรรม Screen Display Detect	แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้ 1.ให้ลูกค้าตรวจสอบแอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ แอปพลิเคชันตัวช่วยทำความสะอาด แอปพลิเคชันบันทึกหน้าจอ แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก และ แอปพลิเคชันตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer , Anydesk เป็นต้น ทั้งนี้ หากพบแอปพลิเคชันดังกล่าว ให้ปิดการใช้งาน หรือ ถอนการ ติดตั้งแอปพลิเคชัน 2. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง
29.	ไม่สามารถกดเข้าแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ เนื่องจาก หลังจากกดแล้ว แอปพลิเคชันจะเด้งออกทันที	<ul> <li>แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้</li> <li>1.ตรวจสอบการเชื่อมต่อ Wi-Fi หรือ อินเตอร์เนตมือถือ</li> <li>2.ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลให้มากกว่า 1 GB</li> <li>3.ตรวจหาการอัปเดตระบบ Android</li> <li>4. ล้างแคชจากแอปพลิเคชัน BAAC Mobile, บริการ Google Play และ</li> <li>Google Play Store</li> <li>5. ถอนการติดตั้งแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ใน Google Play Store</li> <li>แล้วทำการติดตั้งใหม่อีกครั้ง</li> <li>6. ให้ลูกค้าตรวจสอบแอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ</li> <li>แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก และ แอปพลิเคชัน</li> <li>ตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer, Anydesk เป็นต้น ทั้งนี้ หากพบ</li> <li>แอปพลิเคชันดังกล่าว ให้ปิดการใช้งาน หรือ ถอนการติดตั้งแอปพลิเคชัน</li> <li>7. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง</li> </ul>
30.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "ขออภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 0" หรือ "โทรศัพท์เครื่องนี้ ถูกเปลี่ยนแปลง (Rooted/Jailbreak) อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาเปลี่ยนเครื่องก่อน ใช้งาน BAAC Mobile อีกครั้ง"	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ามีการดัดแปลง หรือ แก้ไข เช่น Jailbreak หรือ Root ระบบจึงจะไม่อนุญาตให้ติดตั้ง แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ แนะนำให้ลูกค้าติดต่อศูนย์บริการ เพื่อ ตรวจสอบและถอนการติดตั้ง Root/Jailbreak
31.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "ขออภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 3"	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ามีการบันทึกหน้าจอ (Capture) เพื่อความปลอดภัยจึงปิดการใช้งานของแอปพลิเคชันอัตโนมัติ กรณีลูกค้าต้องการใช้งานแอปพลิเคชันให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
32.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "ขออภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 5 มีการเปิด Screen Reader ในการใช้งาน"	เนื่องจากระบบตรวจพบการเปิดโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen Reader) ให้สาขาแนะนำลูกค้าให้ปิดโหมดการเข้าถึง (Accessibility Service) โดยไป ที่เมนูการตั้งค่า (Setting) > การช่วยเหลือการเข้าถึง (Accessibility) > ปิด การใช้งานทุกฟังก์ชัน
Reader ในการไข้งาน" 33. แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาปิดโหมดนัก พัฒนา ก่อนใช้งาน BAAC Mobile"	ให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ดังนี้ โทรศัพท์ Oppo , Xiaomi , Realmi 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ > เวอร์ซัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการ ใส่รหัสหน้าจอ > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า "ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนา ซอฟแวร์อยู่แล้ว" 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่า เพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟแวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้า หัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ > เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ > กดเร็วๆ ที่เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ 7- 10 ครั้ง > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า "ไม่จำเป็น คุณเป็นนักพัฒนาซอฟแวร์อยู่ แล้ว" 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่า เพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟแวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้า หัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่า เพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟแวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้า หัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน	
	Contant of the second s	<ul> <li>โทรศัพท์ Samsung</li> <li>1. การตั้งค่า &gt; เกี่ยวกับโทรศัพท์ &gt; ข้อมูลซอฟต์แวร์ &gt; หมายเลขรุ่น &gt; กดเร็วๆ ที่หมายเลขรุ่น 7-10 ครั้ง &gt; กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า "เปิดใช้งาน โหมดนักพัฒนาแล้ว"</li> <li>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; ทางเลือกผู้พัฒนา &gt; กดปิดทุก หัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด)</li> <li>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</li> <li>โทรศัพท์ itel , Infinix</li> <li>1. การตั้งค่า &gt; โทรศัพท์ของฉัน &gt; หมายเลขบิลด์ &gt; กดเร็วๆ ที่หมายเลข บิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ &gt; กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า "ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนาซอฟแวร์อยู่แล้ว"</li> </ul>

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<ol> <li>หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่า</li> <li>เพิ่มเติม &gt; ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟแวร์ &gt; กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้า</li> <li>หัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด)</li> <li>กลับส่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</li> </ol>
34.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "BAAC Mobile หยุดทำงานอยู่ เรื่อยๆ"	<ul> <li><u>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</u></li> <li>1. ตรวจสอบสัญญาณอินเตอร์เน็ต</li> <li>2. ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>3. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เกี่ยวกับอุปกรณ์ &gt; ที่เก็บข้อมูล</li> <li>4. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการ แอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</li> <li>5. จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง</li> <li>6. กรณีดำเนินการตามข้อ 1-5 แล้ว ยังไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการ จัดการ แอปพลิเคชัน &gt; บริการ Google Play และ Play Store</li> <li>6.1 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการ จัดการแอปพลิเคชัน &gt; บริการ Google Play = เลือกที่เก็บ/พื้นที่เก็บข้อมูล</li> <li>&gt; เลือกล้างแคช</li> <li>6.2 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการ จัดการแอปพลิเคชัน &gt; Google Play Store &gt; เลือกส้างแคช</li> <li>๑. เลือกล้างแคช</li> <li>๖ เลือกล้างแคช</li> <li>๖ เลือกล้างแคช</li> </ul>
	ond to o	<ul> <li>ZTE รุ่น Blade A33s, Nokia c10, ITEL ทุกรุ่น</li> <li><u>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</u></li> <li>1.ตรวจสอบสัญญาณอินเตอร์เน็ต</li> <li>2.ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>3.ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt;</li> <li>ทั่วไป &gt; รายการอัปเดตซอฟต์แวร์</li> <li>4.ลบแอปพลิเคชัน และดาวน์โหลดใหม่</li> </ul>

BAAC	AAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	
35.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน "ข้อยกเว้นรันไทม์ BAAC Mobile" ข้อยกเว้นรันไทม์ "BAAC Mobile" "BAAC Mobile" ประสบปัญหา หยุดการทำงาน โปรดติดต่อฝ่าย บริการลูกค้า "BAAC Mobile" เพื่อขอรับวิธีแก้ไขปัญหา	<ol> <li>ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ให้มากกว่า 1 GB โดยเข้าเมนู ตั้งค่า (Setting) &gt; เกี่ยวกับอุปกรณ์ &gt; ที่เก็บข้อมูล</li> <li>เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการ แอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</li> <li>ล้างแคชของบริการ Google Play และ Play Store</li> <li>ปิดโหมดนักพัฒนา developer mode</li> <li>ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่อีกครั้ง</li> </ol>	
36.	ต้องการขอสลิปย้อนหลัง เนื่องจาก ไม่ได้รับสลิป หรือลบสลิปไปแล้วต้อง ทำอย่างไร	<ol> <li>ลูกค้าสามารถขอสลิปย้อนหลังได้ที่ เมนู "ดูประวัติรายการ" เลือก รายการที่ต้องการ และ กด "ขอสลิป"</li> <li>กรณีที่ไม่สามารถขอสลิปย้อนหลัง (e-Slip) จากเมนู "ดูประวัติรายการ" ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้</li> <li>ธ.ก.ส. ทุกสาขา</li> <li>ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ol>	
37.	แอปพลิเคซัน BAAC Mobile ค้างที่ หน้าจอแรก	<ol> <li>ระบบปฏิบัติการ Android</li> <li>ปิดแอปที่เปิดค้างทั้งหมด และแอปพลิเคชัน BAAC Mobile</li> <li>เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการ แอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</li> <li>จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง</li> <li>ระบบปฏิบัติการ iOS</li> <li>ปิด/เคลียร์แอปที่เปิดค้างทั้งหมด</li> <li>เปิด Wi-Fi (เชื่อมต่อ Wi-Fi ให้สำเร็จโดยลองเล่นอินเตอร์เน็ต และเข้า เว็บไซต์)</li> <li>เปิดแอปพลิเคชันจนถึงหน้าจอเข้าสู่ระบบ</li> <li>ปิด Wi-Fi</li> </ol>	
38.	กรณีลูกค้าทำรายการโอนเงิน ชำระบิล หรือเติมเงินเรียบร้อยแล้ว และต้องการ ทราบว่าทำรายการไปยังหมายเลข ปลายทางอะไร	ลูกค้าสามารถดูรายการโอนเงินพร้อมเพย์ย้อนหลังได้ที่ เมนู "ดูประวัติ รายการ" เลือกรายการที่ต้องการ และ กด "ทำรายการอีกครั้ง"	
39.	ลูกค้าสามารถเพิ่มบัญชีได้กี่บัญชีบน แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. BAAC Mobile	สามารถเพิ่มได้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี	

BAAC	Mobile	
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
40.	บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร รหัสถอนเงินมี อายุกี่นาที	15 นาที หากเกิน 15 นาที ลูกค้าต้องทำรายการถอนเงินไม่ใช้บัตรใน แอปพลิเคชันใหม่
41.	กรณีพบปัญหาการใช้งาน เช่น ถอนเงิน ไม่ได้รับเงิน, โอนเงินแล้วเงินถูกตัดจาก บัญชี แต่ปลายทางไม่ได้รับเงิน, โอน เงินผิดบัญชี/ผิดธนาคาร เป็นต้น	ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้ 1. ธ.ก.ส. ทุกสาขา 2. ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง
42.	ขั้นตอนการถ่ายภาพยืนยันตัวตนแล้ว บนโทรศัพท์ขึ้นหน้าจอสีดำ	วิธีตั้งค่าอนุญาตให้แอปพลิเคชัน เข้าถึงกล้องถ่ายรูปให้ดำเนินการดังนี้ <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u> 1. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "BAAC Mobile"         3. ไปที่ "กล้อง"       4. เปิด "กล้อง" <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android</u> 1. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "แอพ"         3. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "แอพ"         3. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "แอพ"         3. ไปที่ "กล้องถ่ายรูป"       4. ไปที่ "การอนุญาต"         5. ไปที่ "กล้องถ่ายรูป"       6. ไปที่ "อนุญาต"         *กรณีกล้องใดกล้องหนึ่งเสียหายจะไม่สามารถถ่ายภาพยืนยันตัวตนได้
43.	วิธีการตั้งค่าให้บันทึก e-Slip ในอัลบั้ม ของโทรศัพท์อัตโนมัติ	ให้ดำเนินการดังนี้ <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u> 1. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "BAAC Mobile"         3. ไปที่ "รูปภาพ"       4. เลือก "รูปภาพทั้งหมด" <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android</u> 1. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "แอพ"         3. ไปที่ "ตั้งค่า"       2. ไปที่ "แอพ"         3. ไปที่ "ตั้งค่า"       4. ไปที่ "แอพ"         5. ไปที่ "พื้นที่จุดเก็บข้อมูล"       6. อนุญาตพื้นที่จัดเก็บข้อมูล
44.	การล็อกบัญชี (Money Lock)	<ul> <li>ลูกค้าสามารถล็อกบัญชีเงินฝากได้ (เฉพาะบัญชีเสริม) โดยบัญชีดังกล่าวจะ</li> <li>ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน, จ่ายบิล, เติมเงิน, ฝากสลาก, สมัครใช้บริการ</li> <li>SMS Alert, ชำระสินเชื่อ และ แสกน QR code เพื่อชำระค่าสินค้าและ</li> <li>บริการ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ ล็อกบัญชี ดังนี้</li> <li>เข้าสู่ระบบ แอปพลิเคชัน BAAC Mobile &gt; ตั้งค่า &gt; ใส่รหัสผ่าน (PIN)</li> <li>6 หลัก &gt; บัญชี &gt; การจัดการบัญชี &gt; เลือกบัญชีเสริมที่ต้องการล็อก กดปุ่ม</li> <li>ภิดเลื่อนปุ่ม</li> <li>เพื่อล็อกบัญชี &gt; กดปุ่ม "ล็อกบัญชี สุกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา</li> <li>เพื่อปลดล็อกบัญชี</li> </ul>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
45.	การยกเลิกใช้บริการแอปพลิเคชัน	1. ลูกค้าสามารถยกเลิกการใช้บริการด้วยเอง โดยไปที่เมนูตั้งค่า > บัญชี >
	BAAC Mobile	ยกเลิกการใช้บริการ BAAC Mobile หรือ
		2. ยกเลิกการใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. ทุกสาขา

burger