

# คู่มือการใช้งานโปรแกรม OCPB Complain

สำหรับ Mobile ให้บริการบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
(Office of The Consumer Protection Board)

## สารบัญ

|  |   |
|--|---|
| OCPB Complain (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคร).....                           | 1 |
| 1. การเข้าสู่ Application ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร..... | 2 |
| 2. เมนู สมัครสมาชิก.....   | 3 |
| 3. การ Login เข้าสู่ระบบสมาชิก.....                                    | 4 |
| 4. บริการต่างๆ ในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคร (สำหรับสมาชิก).....           | 5 |
| 4.1. ติดตามเรื่องร้องทุกข์.....  | 7 |
| 4.2. ร้องทุกข์.....  | 6 |
| 4.3. แก้ไขข้อมูลส่วนตัว.....   | 7 |
| 5. เมนู แจ้งเบาะแสร.....   | 9 |

## OCPB Complain (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค)

OCPB Complain เป็น Mobile Application สำหรับแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์สำหรับผู้บริโภค เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานในการร้องทุกข์ ซึ่งสามารถที่จะติดตามการร้องทุกข์ที่ได้แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยมีให้บริการบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android

## 1. การเข้าสู่ Application ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อเปิด Application ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะแสดงหน้าจอ Intro ดังภาพด้านล่าง



จากนั้นจะพบหน้าจอ Login ถ้าผู้ใช้งานเป็นสมาชิกอยู่แล้ว สามารถ Login ได้โดยใช้ Username (รหัสบัตรประจำตัวประชาชน) และ Password แต่หากยังไม่ได้สมัครสมาชิกก็สามารถสมัครผ่าน Mobile Application ได้ทันที



## 2. เมนู สมัครสมาชิก

เมื่อเลือก สมัครสมาชิก แล้ว จะปรากฏหน้าจอสมัครสมาชิก ที่ผู้ใช้งานจะต้องกรอกรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ได้แก่ รหัสบัตรประชาชน รหัสผ่าน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ จังหวัด อำเภอ ตำบล รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล เมื่อเรียบร้อยแล้ว ให้กดสมัครสมาชิก และนำ Username (รหัสบัตรประจำตัวประชาชน) และ Password ที่ตั้งไว้ไปใช้งาน

No Service 11:42 PM

ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
OCPB Complain

รหัสบัตรประชาชน

รหัสผ่าน ลิมรหัสผ่าน

ลงชื่อเข้าใช้

**สมัครสมาชิก**

แจ้งเบาะแส

\*\*การแจ้งเบาะแสมิถือว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์  
หากท่านต้องการร้องทุกข์ กรุณาเข้าสู่ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค



No Service 11:43 PM

สมัครสมาชิก

รหัสบัตรประชาชน / Personal ID \*

รหัสผ่านต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร  
ประกอบด้วยตัวเลขและตัวอักษรอย่างน้อย 1 ตัวอักษร

รหัสผ่าน / Password \*

ยืนยันรหัสผ่าน / Confirm Password \*

ชื่อ / First Name \*

นามสกุล / Family Name \*

ที่อยู่ / Address \*

### 3. การ Login เข้าสู่ระบบสมาชิก

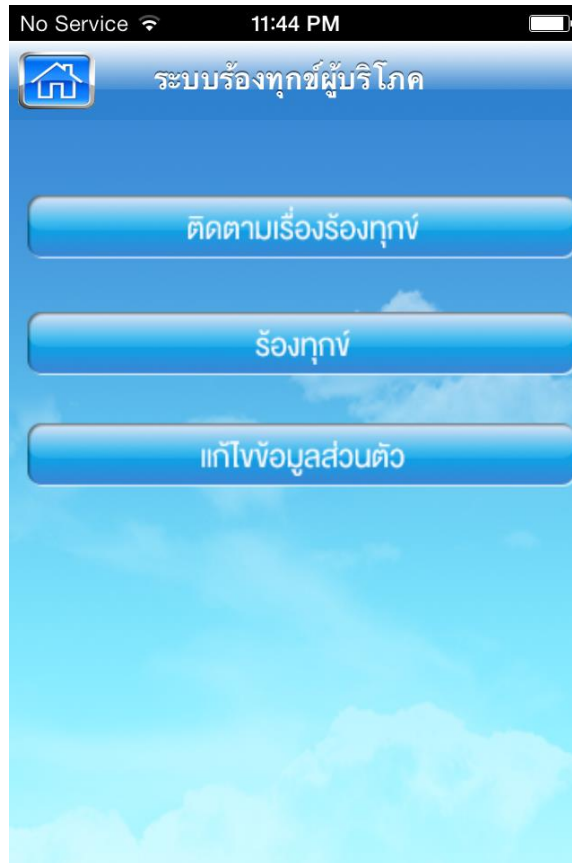
การเข้าสู่ระบบสมาชิกนั้น จะต้องใช้ Username (รหัสบัตรประชาชน) และ Password ในการ Login ซึ่งหากผู้ใช้งานลืมรหัสผ่าน สามารถเลือกที่ลืมรหัสผ่านได้



#### 4. บริการต่างๆ ในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (สำหรับสมาชิก)

บริการต่างๆ ในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคนั้น ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ร้องทุกข์
- 2) ติดตามเรื่องร้องทุกข์
- 3) แก้ไขข้อมูลส่วนตัว



#### 4.1. ร้องทุกข์

ผู้ใช้งานสามารถร้องทุกข์ได้ โดยแบ่งประเภทการร้องทุกข์เป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) ด้านสิทธิทรัพย์สิน
- 2) ด้านสินค้า
- 3) ด้านบริการ

โดยการร้องทุกข์แต่ละประเภคนั้น จะต้องกรอกรายละเอียดต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในหน้าร้องทุกข์ ได้แก่ หัวข้อ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ สาเหตุเรื่องร้องทุกข์ ชื่อผู้ประกอบการ/ผู้ให้บริการ รายละเอียด หลักฐานประกอบการร้องทุกข์ (ภาพ) และ ความประสงค์ในการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ใช้งานมีหลักฐานประกอบ สามารถแนบไฟล์เป็นภาพเข้าไปได้ เมื่อทำการกรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งเรื่องร้องทุกข์ถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันที

The screenshot shows a mobile application interface for filing a complaint. The title bar is blue with a back arrow and the text 'ร้องทุกข์'. The status bar at the top shows 'No Service' and '11:44 PM'. The form has a light blue background with a city skyline at the bottom. It contains five text input fields, each with an asterisk indicating it is required. The fields are: 'หัวข้อ \*', 'ประเภทเรื่องร้องทุกข์ \*', 'สาเหตุเรื่องร้องทุกข์ \*', 'ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจ / ผู้ให้บริการ \*', and 'รายละเอียด \*'. A small blue button with the text 'เพิ่ม' is located to the right of the business name field.

The screenshot shows the next screen in the complaint process. The title bar is blue with a back arrow and the text 'ร้องทุกข์'. The status bar at the top shows 'No Service' and '11:44 PM'. The section is titled 'หลักฐานประกอบการร้องทุกข์ \*'. It features two icons for uploading images: a camera icon and a gallery icon. Below these is a large white rectangular area for image uploads. Underneath is a text input field for 'ความประสงค์ในการดำเนินการ \*'. At the bottom is a large blue button with the text 'ส่งคำร้องทุกข์'.



## 4.2. ติดตามเรื่องร้องทุกข์

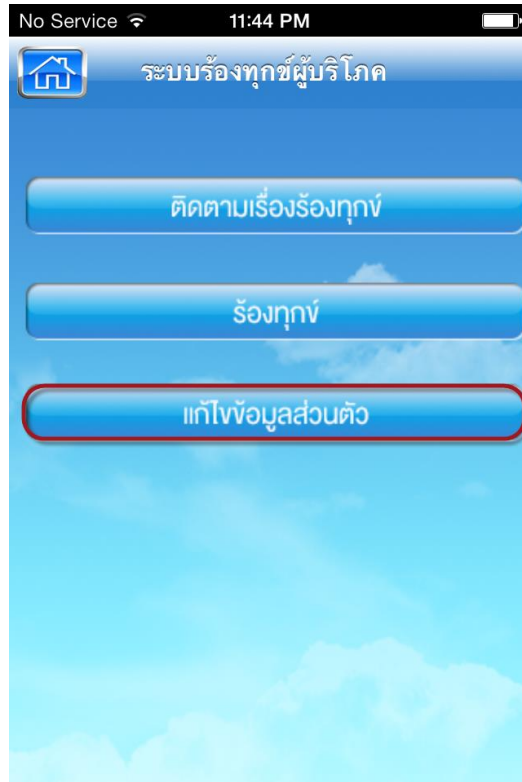
เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการร้องทุกข์ไปแล้ว สามารถที่จะเข้าไปติดตามเรื่องที่ได้ร้องทุกข์ไป จากเมนู ติดตามเรื่องร้องทุกข์ โดยระบบจะแสดงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ใช้งานร้องทุกข์ไว้ ได้แก่ วันที่รับเรื่อง เลขที่ หัวข้อ และสถานะของเรื่องที่ร้องทุกข์



| วันที่รับเรื่อง | เลขที่ | หัวข้อ       | สถานะ                           |
|-----------------|--------|--------------|---------------------------------|
| 21/03/2557      | 44053  | test21032014 | รอเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |

### 4.3. แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ที่ได้กรอกเมื่อสมัครสมาชิกได้ โดยจะสามารถแก้ไขได้ข้อมูลส่วนตัว รวมถึงไปถึงรหัสผ่านได้



## 5. เมนู แจ้งเบาะแส

เมนู แจ้งเบาะแส นี้ ผู้ใช้งานสามารถเข้าแจ้งเบาะแสได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้อง Login เข้าสู่ระบบสมาชิกก่อน โดยจะต้องกรอกรายละเอียดต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในหน้าแจ้งเบาะแส ได้แก่ หัวข้อ รายละเอียด ชื่อผู้ประกอบการ ธุรกิจ/ผู้ให้บริการ ภาพ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งหากมีหลักฐานประกอบสามารถแนบเป็นไฟล์ภาพเข้าไปได้ เมื่อทำการกรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งเรื่องถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันที

No Service 11:43 PM

แจ้งเบาะแส

หัวข้อ \*

รายละเอียด \*

ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจ / ผู้ให้บริการ \*

ภาพ

ส่ง

No Service 11:43 PM

แจ้งเบาะแส

ภาพ

กรุณา: ระบุรายละเอียดผู้แจ้งเบาะแสเพื่อทาง สคบ. สามารถติดต่อกลับท่านได้

อีเมล

หมายเลขโทรศัพท์ / Telephone

ส่ง