

สรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. 2554

1. **ปัญหาที่พบ** - scan ได้ แต่ไม่สามารถพิมพ์ออกมาได้

แนวทางการแก้ปัญหา - ใช้โปรแกรม Acdsee ในการเปิดไฟล์ ให้ไปกำหนด File Type เลือก .TIF แล้วเปลี่ยนโปรแกรมที่ใช้เรียกดูเป็น Microsoft Document Imaging

2. **ปัญหาที่พบ** - เข้าระบบงานไม่ได้ เมื่อเข้าแล้วจะหลุดให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง

แนวทางการแก้ปัญหา - restart เครื่องใหม่

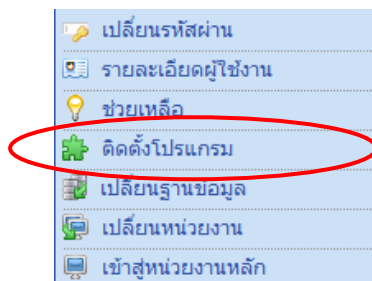
3. **ปัญหาที่พบ** - ไม่สามารถโอนสร้างหนังสือภายในได้

แนวทางการแก้ปัญหา - เพราะเวลาโอนสร้าง user ทำการแก้ไขค่านำหน้าเลขที่เอกสารแก้ไขโดยไปหน้าเมนูผู้ดูแลระบบแล้วไปแก้ไขค่านำหน้า ประเภทหนังสือ ตามที่ user ต้องการ

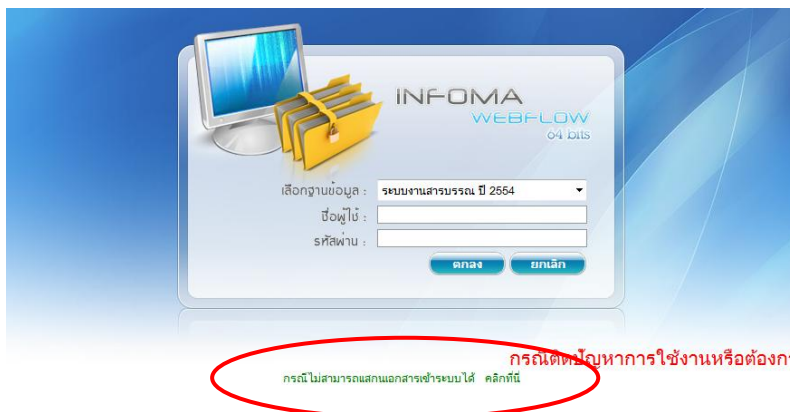
4. **ปัญหาที่พบ** - ไม่สามารถ scan งานเข้าระบบได้

แนวทางการแก้ปัญหา - ลง Webscan ใหม่ โดยกดที่เมนูด้านขวามือ ติดตั้งโปรแกรม

ดังรูป



หากมีข้อสงสัยสามารถ ดาวโหลดคู่มือการติดตั้งแสกนได้ที่หน้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



5. **ปัญหาที่พบ** - ไม่สามารถดู file .TIF ได้
แนวทางการแก้ปัญหา – ถ้าในเครื่องยังไม่เคยมีการ Add .TIF ไว้ ให้ไปที่ File Type จากนั้น กด New แล้วพิมพ์ .tif และ .tiff ลงไป กด OK จากนั้นทำการกำหนดโปรแกรมที่ใช้ดู ในที่นี้ให้ใช้เป็น Microsoft Document Imaging กด OK อีกครั้ง เป็นอันเสร็จ

6. **ปัญหาที่พบ** - เข้าระบบงานไม่ได้ เมื่อเข้าแล้วจะหลุดให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง
แนวทางการแก้ปัญหา – เปิด browser ขึ้นมา ให้ไปที่ tool>internet option กดแท็บเมนู ด้านบน privacy>advance เลือกคลิกตรง Override automatic cookie handle กดปุ่ม OK จากนั้น restart เครื่องใหม่

7. **ปัญหาที่พบ** – สร้างเอกสารแล้วเวลาในการสร้างไม่เป็นเวลาปัจจุบัน
แนวทางการแก้ปัญหา – ทำการเคลีย Temporary File

8. **ปัญหาที่พบ** –เปิด file PDF แล้วเรียกจากโปรแกรมอื่นที่ไม่เคยใช้
แนวทางการแก้ปัญหา –ให้ไปกำหนด File Type เลือก .TIF แล้วเปลี่ยนโปรแกรมที่ใช้เรียกดู เป็น Microsoft Document Imaging

9. **ปัญหาที่พบ** –ลงรับแล้วขึ้น error
แนวทางการแก้ปัญหา – uninstall IE toolbar แล้ว เคลีย Tempolary file หากยังไม่ได้ให้กดที่ Internet option > Advanced จากนั้นให้กด ปุ่ม Reset

10. **ปัญหาที่พบ** –แสกนเอกสารเข้าระบบไม่ได้
แนวทางการแก้ปัญหา – ออกจากระบบแล้วทำการเข้าใหม่

11. **ปัญหาที่พบ** – เข้าระบบงานไม่ได้
แนวทางการแก้ปัญหา – ชั้นแรกให้ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตก่อน หากไม่พบอะไร ผิดปกติ ให้ทำการเคลีย Tempolary File แล้วปิด IE แล้วทำการเข้าระบบใหม่

12. **ปัญหาที่พบ** – ไม่สามารถเพิ่มเติมเลขที่เอกสารในตอนทำการโอนสร้างภายในได้
แนวทางการแก้ปัญหา - user กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ถ้าต้องการแก้ไขเลขที่ เพิ่มเติมให้กรอกข้อมูลในช่องถัดจากค่านำหน้าเอกสารเท่านั้น

13. **ปัญหาที่พบ** –เข้าระบบสารบรรณไม่ได้
แนวทางการแก้ปัญหา – user ทำการกด work offline ไว้ ให้กดเอา work offline ออกจะใช้งานได้ปกติ