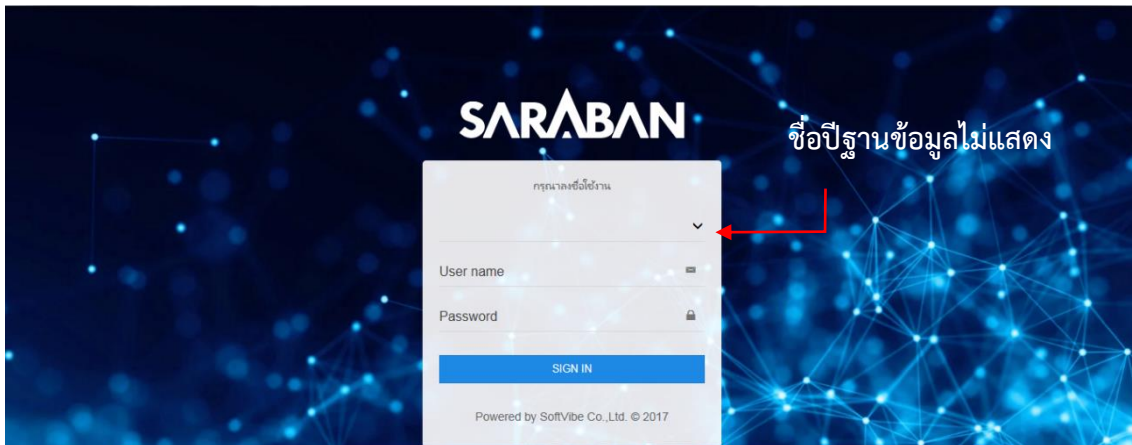


คู่มือการดูแลระบบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

1. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบ SARABAN

เรียกใช้งานระบบ SARABAN แล้ว ระบบไม่แสดงพื้นฐานข้อมูล



การแก้ไขปัญหา

ตรวจสอบโปรแกรมที่ผู้ใช้งานเรียกงานระบบ SARABAN โปรแกรมที่สามารถใช้งานระบบ SARABAN ได้คือ

Google Chrome , Microsoft EDGE (เวอร์ชันใหม่) , Safari , Firefox  และ Opera 

โปรแกรมที่ไม่สามารถใช้งานระบบ SARABAN ได้คือ Internet Explorer  และ

Microsoft EDGE (เวอร์ชันเก่า) 

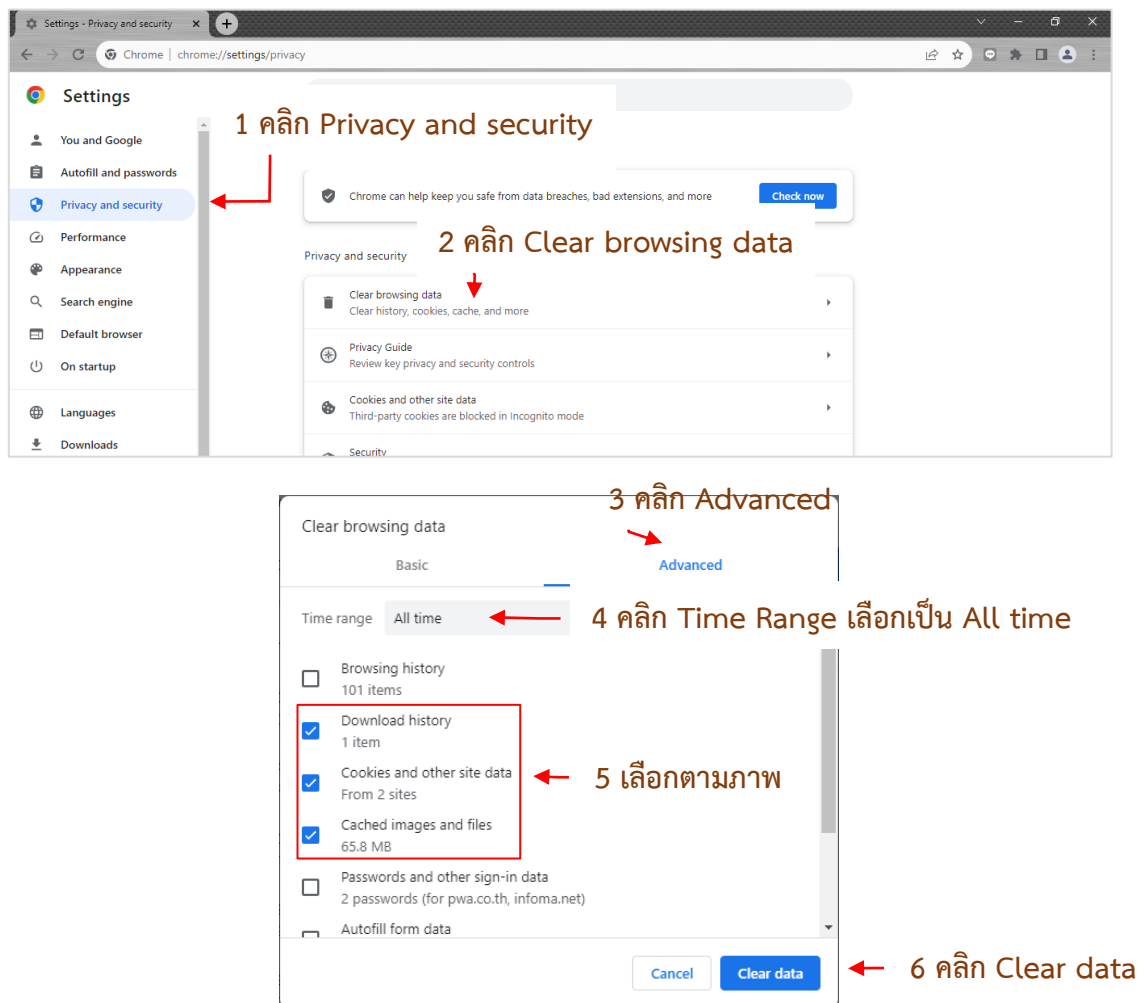
2. ปัญหาการใช้งานระบบ SARABAN ตอบสนองช้า หรือไม่สามารถแสดงผลได้

การใช้งานระบบ SARABAN ในบางครั้งจะมีอาการตอบสนองช้า หรือไม่สามารถแสดงผลได้

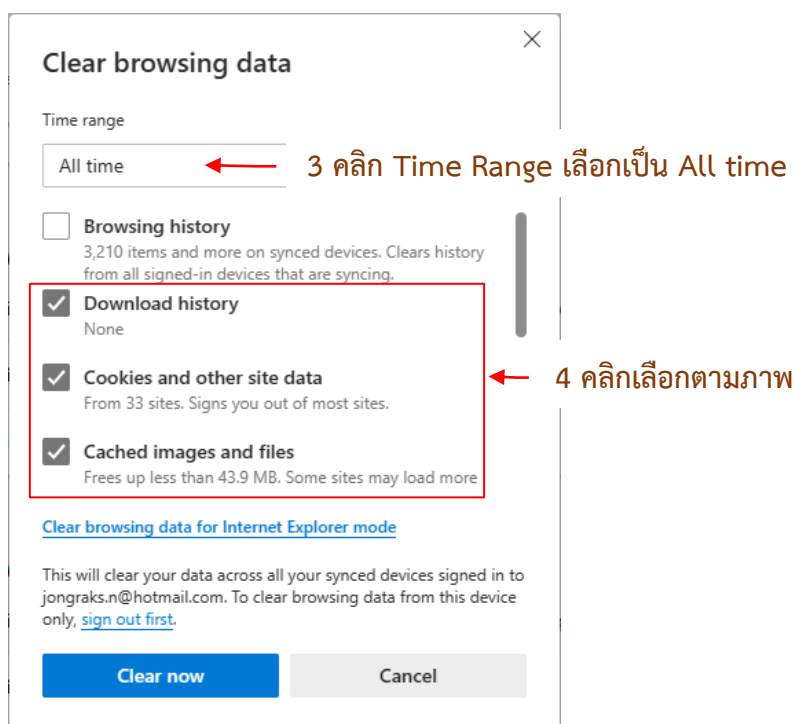
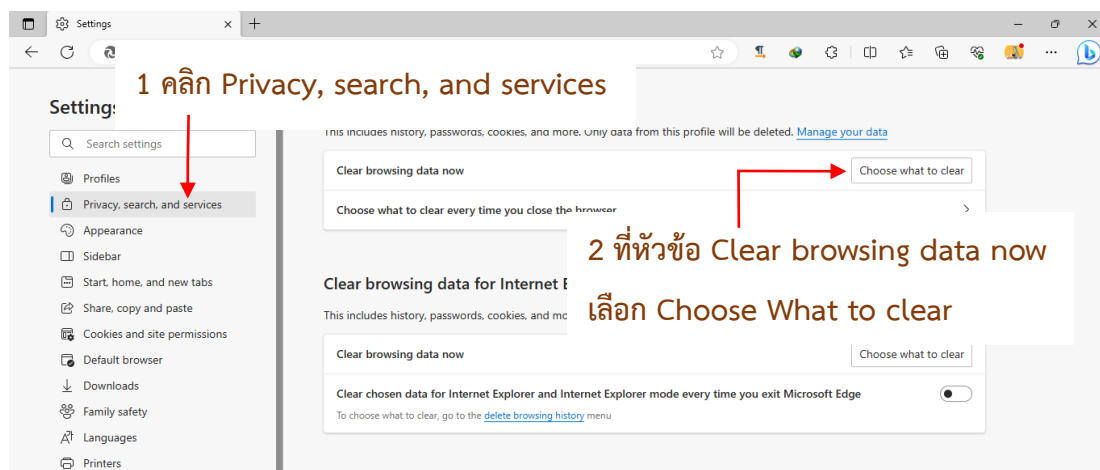
การแก้ไขปัญหา

แนะนำให้ทำการลบ Cached and Cookies ของโปรแกรมที่ใช้เรียกระบบ SARABAN

2.1 วิธีลบ Cached and Cookies โปรแกรม Google Chrome

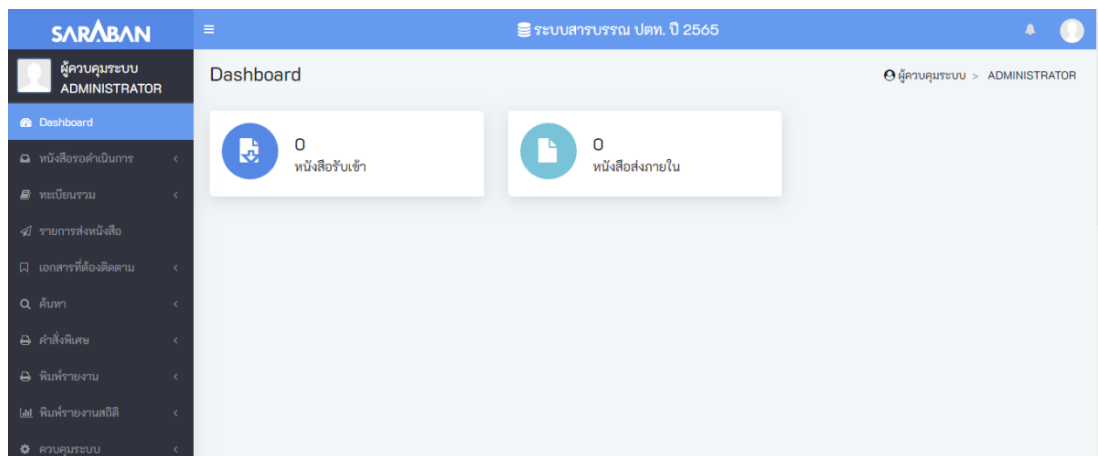


2.2 วิธีลบ Cached and Cookies โปรแกรม Microsoft EDGE



3. ปัญหาการค้นหาเอกสาร ฐานข้อมูลปีเก่า

ผู้ใช้งานที่ต้องการค้นหาเอกสารในปีเก่า จะพบว่าระบบไม่แสดงจำนวนเอกสารที่เมนู หนังสือรับเข้า และหนังสือส่งภายใน



📖 การแก้ไข้ปัญหา

แนะนำการค้นหาเอกสาร ในฐานข้อมูลปีเก่าให้กับผู้ใช้งาน โดยกดที่เมนู ค้นหา ⇨ ค้นหาหนังสือ จากนั้น ระบุเงื่อนไขการค้นหาเอกสาร กำหนดวันที่ในการค้นหา ดังนี้

เริ่มวันที่ : กำหนดวันเริ่มต้นของปีไอนงาน เช่น 01/01/2565

ถึงวันที่ : กำหนดวันสิ้นสุดของปีไอนงาน เช่น 31/12/2565

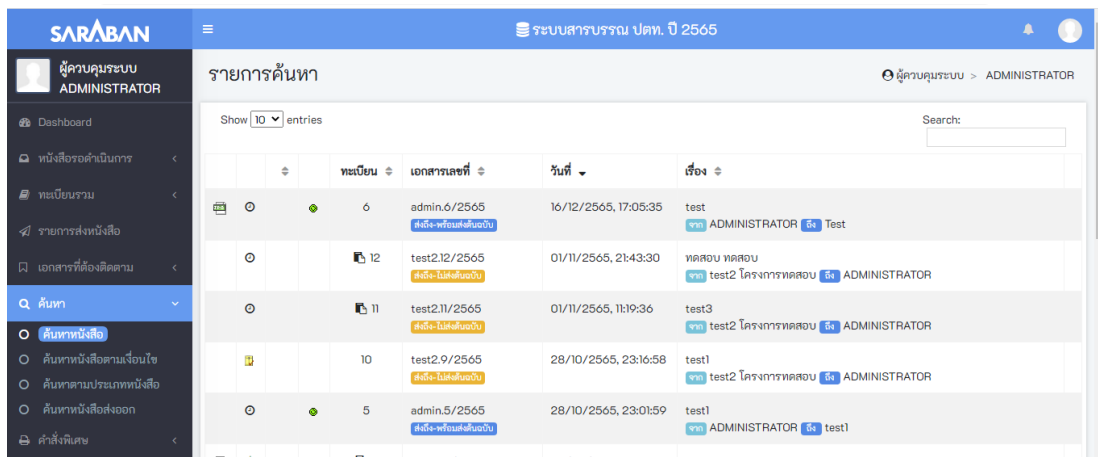
กำหนดค่า เริ่มวันที่ : 01/01/2565

กำหนดค่า ถึงวันที่ : 31/12/2565

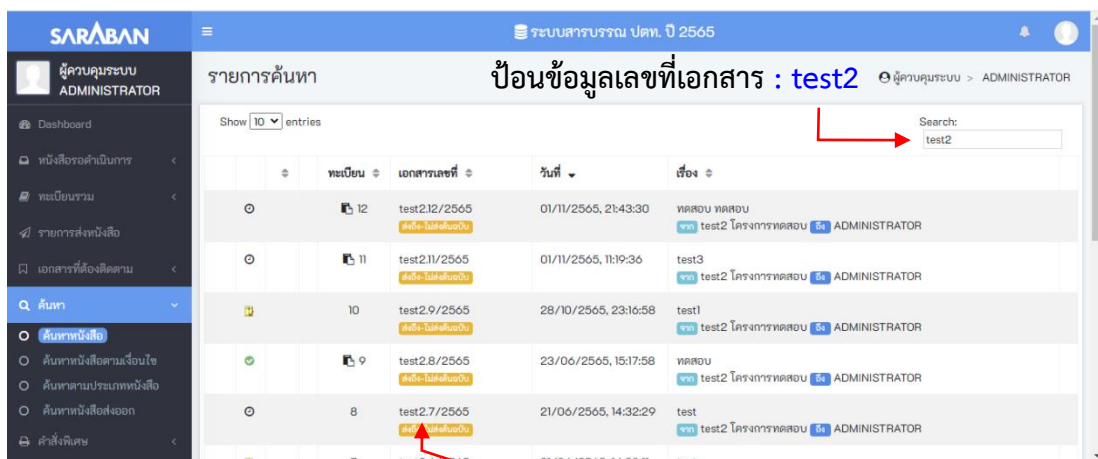
หลังจากกระบวนการที่เรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม **ตกลง** เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูลทั้งหมดในฐานข้อมูลปีเก่า

เมื่อระบบ แสดงผลข้อมูลเอกสารทั้งหมดฐานข้อมูลปีเก่าที่ต้องการแล้ว ผู้ใช้งานสามารถ ป้อนข้อมูล

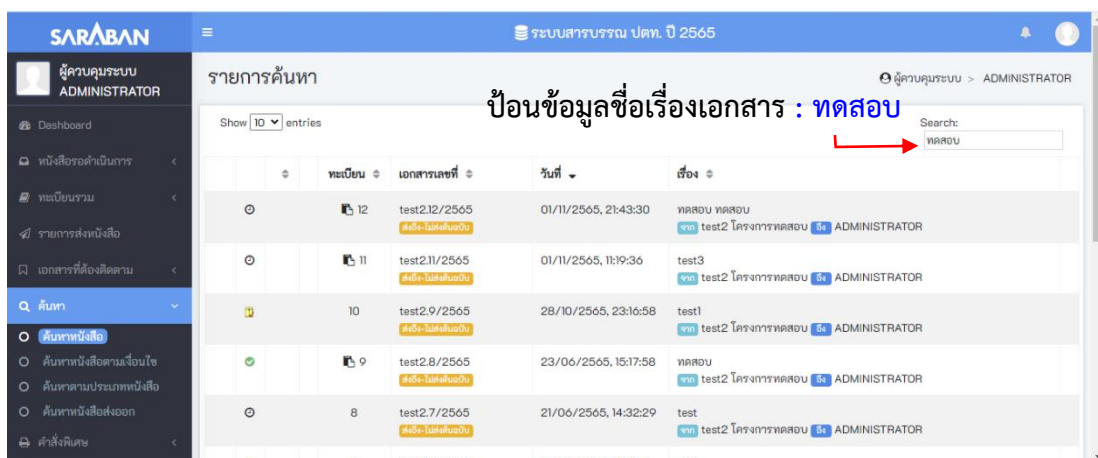
ในช่อง Search เพื่อทำการค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเงื่อนไขข้อมูลทั้งหมดได้สะดวกยิ่งขึ้น



หลังจากป้อนคำค้นในช่อง Search ไม่ว่าจะเป็นเลขที่เอกสาร, ชื่อเรื่อง, จาก และ ถึง โดยป้อนข้อมูลอย่างน้อย 3 ตัวอักษร ระบบจะทำการกรองข้อมูลจากเงื่อนไขที่ป้อน และแสดงเฉพาะข้อมูลที่ต้องการจากข้อมูลทั้งหมด



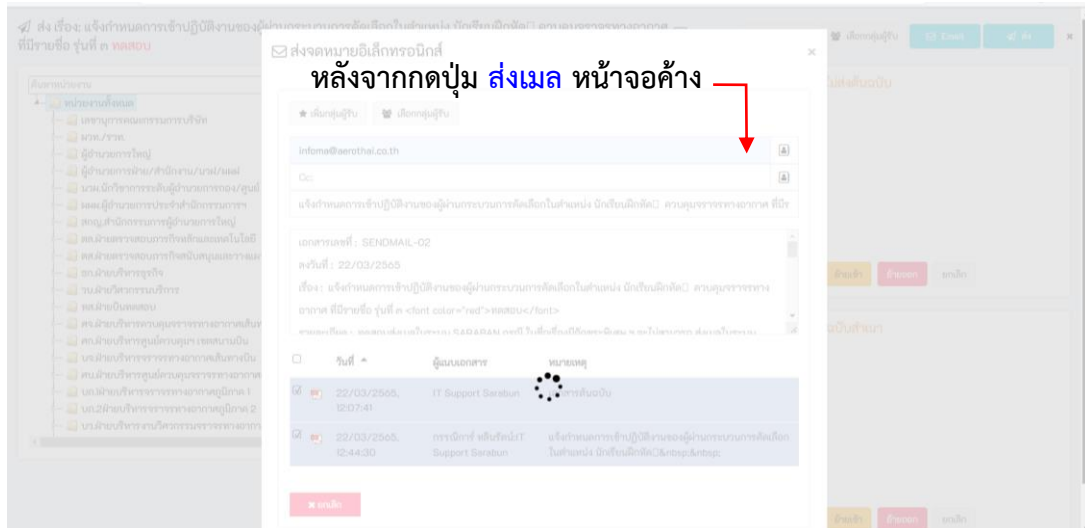
ระบบจะกรองข้อมูลและแสดงเฉพาะเอกสารที่มีเลขที่, ชื่อเรื่อง, จาก, และถึง ที่มีคำว่า test2



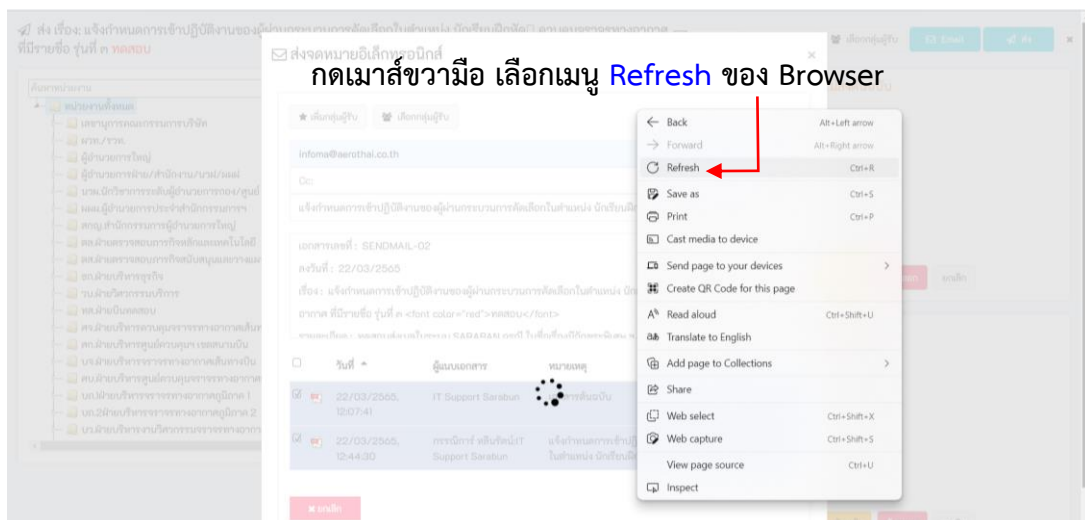
ระบบจะกรองข้อมูลและแสดงเฉพาะเอกสารที่มีเลขที่, ชื่อเรื่อง, จาก, และถึง ที่มีคำว่า ทดสอบ ปี

4. ปัญหาการส่งเมลไม่ได้ ในระบบ SARBAN SARABAN

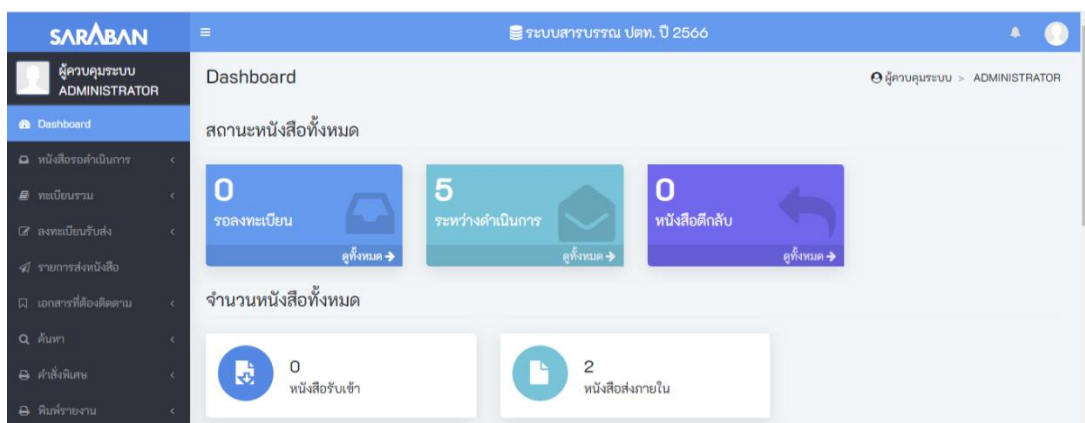
4.1 ผู้ใช้งานไม่สามารถส่งเมลในระบบ SARABAN ไปยังอีเมลผู้รับปลายทางได้ หลังจากกดส่งเมลแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอค้าง รอการส่งเมลเป็นเวลานาน



สามารถแก้ไข การแสดงผลหน้าจอ กลับมาทำงานต่อได้ โดยกดเมนู Refresh หน้าจอของ Browser



ระบบจะแสดงผลกลับมาทำงานต่อที่หน้าจอ Dashboard เพื่อทำงานต่อตามปกติ



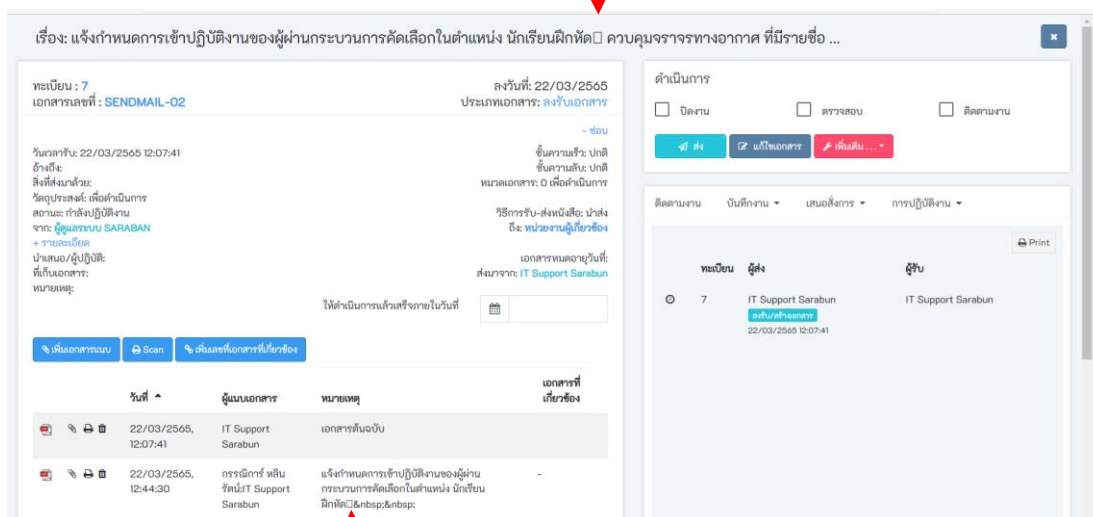
4.2 เอกสารที่ส่งเมล ถ้าไฟล์เอกสารแนบ **ช่องหมายเหตุ มีสัญลักษณ์ เครื่องหมาย “/” หรือ “,”** เมื่อทำการส่งเมลและกดเลือกเอกสารแนบที่ช่องหมายเหตุ มีสัญลักษณ์ ดังกล่าว กดส่งเมลแล้ว หน้าจอจะค้าง (ต้องทำการ Refresh หน้าจอ Browser ระบบจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ)

การแก้ไขปัญหา

ผู้ใช้งานตรวจสอบชื่อเรื่องและรายละเอียดของไฟล์เอกสารแนบ ว่ามีข้อความตัวอักขระพิเศษ แสดงอยู่ในชื่อเรื่องหรือรายละเอียดของเอกสารแนบหรือไม่ (หากพบตัวอักขระพิเศษ ให้ทำการแก้ไขโดย ลบตัวอักขระพิเศษออกจากชื่อเรื่อง หรือ รายละเอียดของเอกสารแนบ)

จากภาพตัวอย่าง จะพบว่าชื่อเรื่องและรายละเอียดของเอกสาร มีตัวอักษร อักขระพิเศษ ปรากฏอยู่

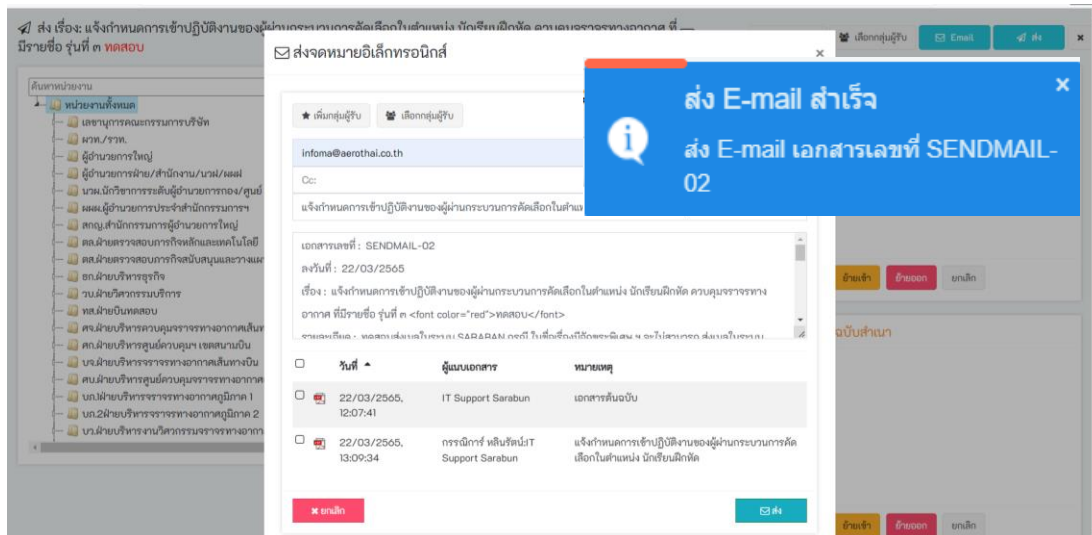
ตัวอักษร อักขระพิเศษ แสดงที่ชื่อเรื่อง



The screenshot shows the SARABAN system interface. On the left, there's a document preview for an email with subject 'เรื่อง: แจ้งกำหนดการเข้าปฏิบัติงานของผู้ผ่านกระบวนการคัดเลือกในตำแหน่ง นักเรียนฝึกหัด' and body text starting with 'ทะเบียน : 7' and 'เอกสารเลขที่ : SENDMAIL-02'. On the right, there's a 'ดำเนินการ' (Action) section with buttons for 'ปิดงาน' (Close), 'ตรวจสอบ' (Check), and 'ติดตามงาน' (Follow up). Below this is a table with columns 'ทะเบียน' (Register), 'ผู้ส่ง' (Sender), and 'ผู้รับ' (Receiver). The table shows a record with 'ทะเบียน' 7, 'ผู้ส่ง' IT Support Sarabun, and 'ผู้รับ' IT Support Sarabun. A red arrow points from the text 'ตัวอักษร อักขระพิเศษ แสดงที่ชื่อเรื่อง' to the subject line of the email document.

ตัวอักษร อักขระพิเศษ แสดงที่รายละเอียดของเอกสารแนบ

ให้ทำการแก้ไขชื่อเรื่อง ลบตัวอักขระพิเศษ และแก้ไขรายละเอียดเอกสารแนบ ลบตัวอักขระพิเศษออกเช่นกัน จากนั้นทำการส่งเมล ตามปกติ จะสามารถทำการส่งเอกสารจากระบบ SARABAN ผ่านระบบเมลได้ปกติ



5. ปัญหาการลงนาม

ปัญหาการลงนามสั่งการเอกสารของผู้บริหาร แล้วระบบแจ้งว่า รหัสผ่านไม่ถูกต้อง

📖 การแก้ไขปัญหา

ตรวจสอบรหัสผ่าน 2 สำหรับผู้บริหารที่ได้รับสิทธิ์ ในการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบก่อนว่ามีการกำหนดรหัสผ่าน 2 ในระบบก่อนใช้งานหรือไม่ ถ้ายังไม่ได้กำหนดรหัสผ่าน 2 แนะนำให้ผู้บริหารทำการตั้งค่ารหัสผ่าน 2 ในระบบก่อนจะสามารถใช้รหัสผ่าน 2 ในการลงนาม/สั่งการเอกสารในระบบได้ โดยไปที่เมนู

User Profile

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่าน 2 (สำหรับลงนาม)

Current password

New password

Re-type new password

ยกเลิก

ตกลง

เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน 2 สำหรับ(สำหรับลงนาม)

แสดง 3 ช่อง

แสดงว่า มีการตั้งรหัสผ่าน 2 แล้ว ถ้าจํารหัสผ่านไม่ได้ ให้ทำการ Reset รหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้งาน

แสดง 2 ช่อง

แสดงว่า ยังไม่เคยกำหนดรหัสผ่าน 2 แนะนำให้ทำการตั้งค่ารหัสผ่าน 2 ก่อนเริ่มใช้งานระบบ

กรณีผู้ใช้งานทำการตั้งรหัสผ่าน 2 แล้วแต่จำค่าเดิมไม่ได้ ผู้ดูแลระบบ สามารถทำการ Reset รหัสผ่าน 2 ผู้ใช้งานได้ โดยกดที่ รูปกุญแจ ที่ชื่อผู้ใช้งาน เพื่อทำการ Reset รหัสผ่าน 2

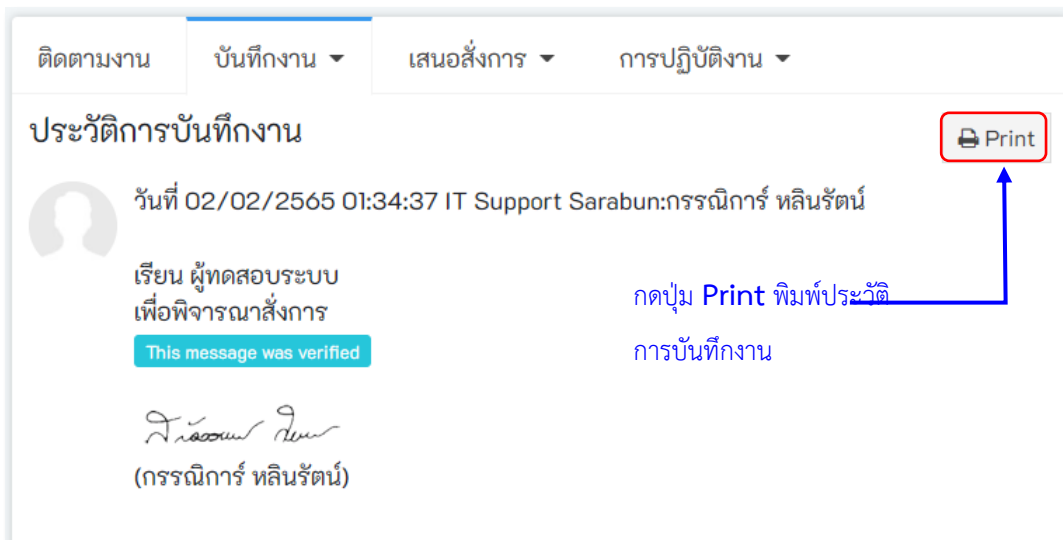
รหัสผู้ใช้	ชื่อผู้ใช้	สังกัดหน่วยงาน	สถานะ	ชั้นความลับ	สถานะหน่วยงาน
KITTY	 กรรณิการ์ หลินรัตน์	IT Support Sarabun	ผู้บริหาร	ลับมาก	หน่วยงานหลัก
KITTY	 กรรณิการ์ หลินรัตน์	ADMINISTRATOR Excelink	ผู้บริหาร	ปกติ	หน่วยงานรอง
KITTY-GO	 นายสุกิจ พุทธกุล (เกษียณ 64)	ศณ.บภ.สุกิจ พุทธกุล (เกษียณ 64)	ห้ามใช้	ปกติ	หน่วยงานหลัก

กด รูปกุญแจ Reset รหัสผ่าน 2

6. ปัญหาการส่งพิมพ์ ประวัติบันทึกงาน / ประวัติลงนามสั่งการ

ปัญหาการส่งพิมพ์ ประวัติบันทึกงาน / ประวัติลงนามสั่งการ ในรูปแบบไฟล์ .docx ภาพลายเซ็นไม่
แสดงเป็นรูปภาพในรายงานที่ส่งพิมพ์

รายงาน นามสกุล .Docx ไม่แสดงข้อมูลภาพลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ตามตัวอย่างภาพด้านล่าง



รายงานการบันทึกงาน

วันที่พิมพ์: 15/11/2565

เลขทะเบียน: 3

ประเภทเอกสาร:

เลขที่เอกสารที่: ITS3/2565

เอกสารส่งภายใน

ลงวันที่: 26/01/2565

สถานะ: กำลังปฏิบัติงาน

อ้างอิง:

จาก: กรุณาเปลี่ยนเป็นชื่อหน่วยงานตามชื่อผู้ลงนาม

ถึง: ตำแหน่งผู้นำเรียน

เรื่อง: ทดสอบลงนามแบบฟอร์ม Word Template แสดงสัญลักษณ์ CA เป็น

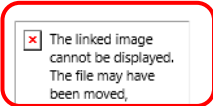
รูป ภาพ หลังจาก อัปเดตโปรแกรม วันที่ 26 มกราคม 2565

วันที่ 02/02/2565 01:34:37 IT Support Sarabun:กรรณิการ์ หลินรัตน์

เรียน ผู้ทดสอบระบบ

เพื่อพิจารณาสั่งการ

ไม่แสดงรูปภาพลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์



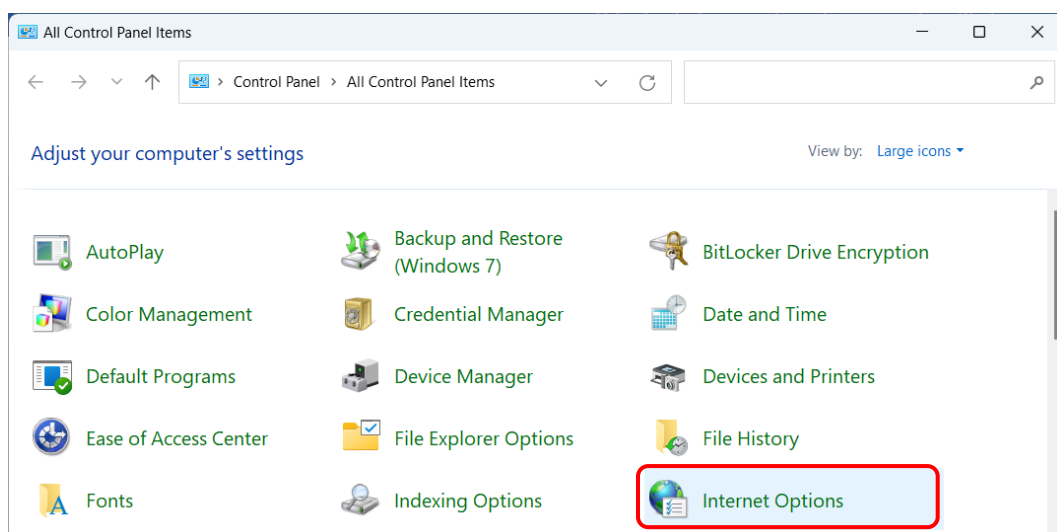
(กรรณิการ์ หลินรัตน์)

The linked image cannot be displayed. the file may have been moved, renamed, or deleted. verify that the link points

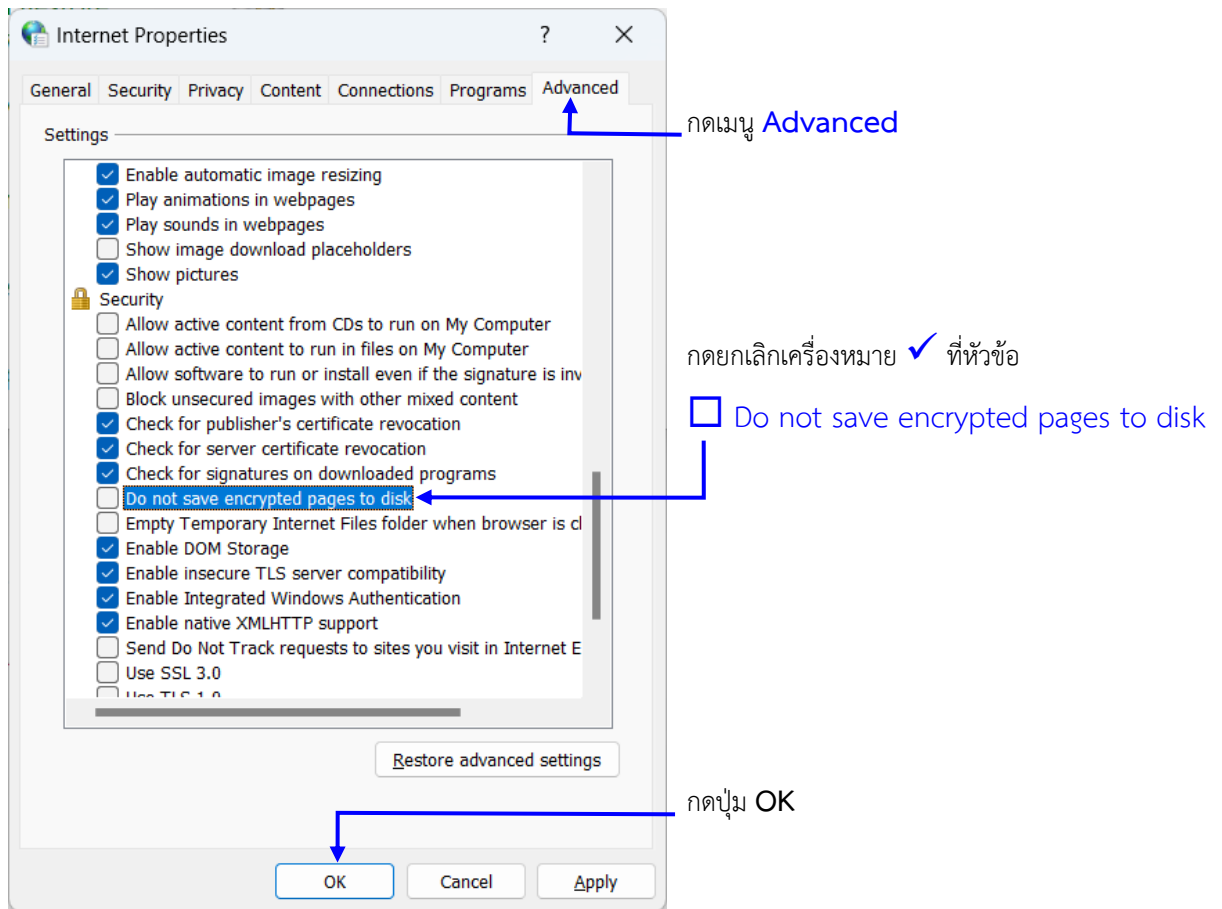
การแก้ไขปัญหา

1. การแก้ไขปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ Windows10 หรือ Windows11

1.1 กดเมนู Start ⇨ Control Panel ⇨ Internet Options



1.2 กดเมนู Advanced กด Scroll bar เลื่อนลงมาที่หัวข้อ Security

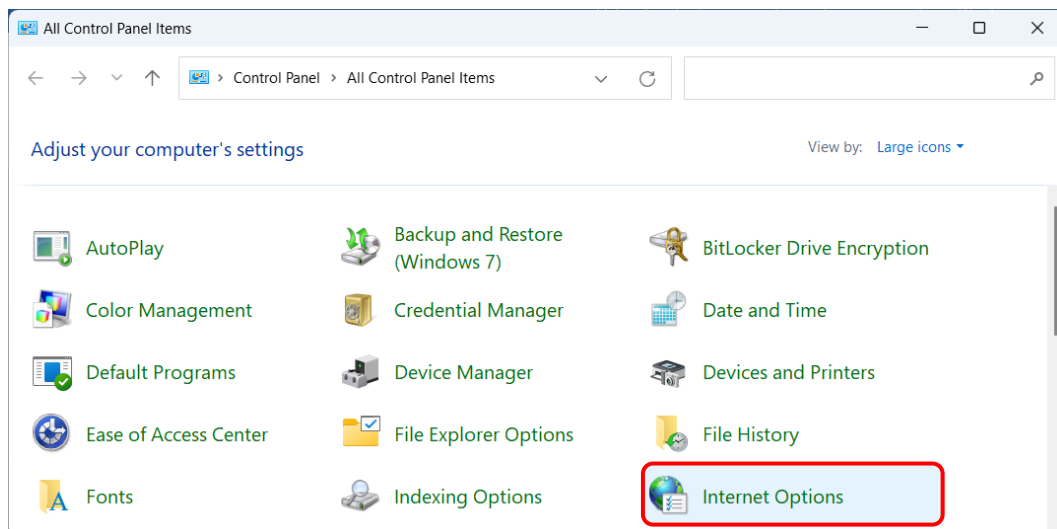


กดยกเลิกเครื่องหมาย ✓ ที่หัวข้อ ☐ Do not save encrypted pages to disk

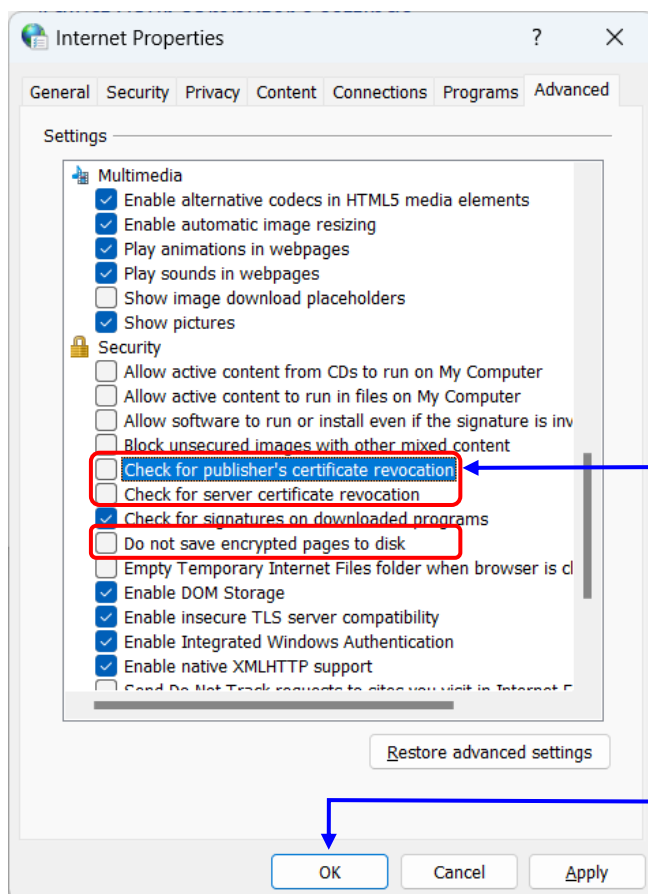
1.3 กดปุ่ม OK เสร็จขั้นตอนแก้ไขปัญหามิพีประวัติบันทึกงาน (ไม่แสดงภาพลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์)

2. การแก้ไขปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ Windows7

2.1 กดเมนู Start ⇨ Control Panel ⇨ Internet Options



2.2 กดเมนู **Advanced** กด Scroll bar เลื่อนลงมาที่หัวข้อ **Security**



กดยกเลิกเครื่องหมาย ✓ ที่หัวข้อ

- ☐ Check for publisher's certification revocation
- ☐ Check for server certification revocation
- ☐ Do not save encrypted pages to disk

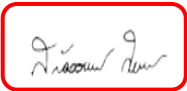
กดปุ่ม OK

กดยกเลิกเครื่องหมาย ✓ ที่หัวข้อทั้ง 3 หัวข้อตามภาพด้านบน

2.3 กดปุ่ม **OK** เสร็จขั้นตอนแก้ไขปัญหามิพ์ประวัติบันทึกงาน (ไม่แสดงภาพลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์)

3. ทดสอบสิ่งพิมพ์ ประวัติบันทึกงาน หลังจากกำหนดค่าที่เมนู Internet Options แล้ว

หลังจากทำการแก้ไขปัญหาตามข้อ 1 และ ข้อ 2 แล้ว ทำการส่งพิมพ์ประวัติบันทึกงาน
ในระบบ SARABAN ใหม่ระบบจะแสดงผลภาพถ่ายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ตามภาพด้านล่าง

รายงานการบันทึกงาน	
เลขทะเบียน: 3	วันที่พิมพ์: 15/11/2565
เลขที่เอกสารที่: ITS3/2565	ประเภทเอกสาร:
ลงวันที่: 26/01/2565	เอกสารส่งภายใน
อ้างอิง:	สถานะ: กำลังปฏิบัติงาน
จาก: กรุณาเปลี่ยนเป็นชื่อหน่วยงานตามชื่อผู้ลงนาม	ถึง: ตำแหน่งผู้นำเรียน
เรื่อง: ทดสอบลงนามแบบฟอร์ม Word Template แสดงสัญลักษณ์ CA เป็น	
รูป ภาพ หลังจาก อัปเดตโปรแกรม วันที่ 26 มกราคม 2565	
วันที่ 02/02/2565 01:34:37 IT Support Saraban:กรรณิการ์ หลินรัตน์	
เรียน ผู้ทดสอบระบบ	
เพื่อพิจารณาสั่งการ	
	แสดงรูปภาพลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ปกติ
(กรรณิการ์ หลินรัตน์)	