

## Frequency Asked Question (FAQ)

### STRAccountOnline

Q1) ฐานข้อมูลสามารถเก็บที่ลูกค้าได้หรือไม่

A1) ลูกค้าสามารถ Download ข้อมูลในฐานข้อมูลที่อยู่ใน Format Excel File มาเก็บไว้ที่ตนเองได้  
ตลอดเวลา

Q2) ฐานข้อมูลมีการ Backup อย่างไร

A2) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ทางผู้ให้บริการจะทำการสำรอง (Backup) ข้อมูลลูกค้าทุก ๆ คืน กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือความผิดพลาดอันเนื่องมาจากระบบ หรือทั้งจากองค์ประกอบภายนอกอันควบคุมไม่ได้ แต่ก็สามารถมั่นใจว่าข้อมูลลูกค้ายังสามารถกู้คืนกลับมา เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานระบบได้ เป็นปกติเหมือนเดิม

Q3) โปรแกรมผ่านสรรพากรหรือไม่

A3) โปรแกรมได้ผ่านการรับรองจากสรรพากรแล้วด้วยเลขทะเบียนเลขที่ 0443 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

Q4) การสนับสนุนการขาย

A4) มีทีมผู้เชี่ยวชาญคอยบริการตอบปัญหา และแนะนำการใช้บริการตลอดเวลาทำการ

Q5) เวลาในการขึ้นระบบนานหรือไม่

A5) - สำหรับบริษัทที่ก่อตั้งใหม่จะใช้เวลาในการติดตั้งระบบได้รวดเร็ว และเป็นเวลาอันสั้น  
- สำหรับบริษัทที่ก่อตั้งมานานแล้วจะใช้เวลานานกว่า เนื่องจากมีข้อมูลที่ต้องเตรียมจำนวนมาก เช่น รายการสินค้าและยอดยกมา ทั้งนี้ขึ้นกับความซับซ้อนของระบบของลูกค้า

Q6) ในการสมัครเปิด User ใหม่ ในหน้า Web จะมีถามว่าต้องการจะใช้รหัสบัญชีอัตโนมัติจากโปรแกรมหรือไม่ (Account Code) หมายถึงอะไร

A6) หมายถึง หากบริษัทนั้น ไม่มีรหัสบัญชีอยู่และต้องการใช้รหัสบัญชีจากโปรแกรม ให้ เลือกใช้

รหัสบัญชี Default จากโปรแกรมแต่ถ้าบริษัทนั้น มีรหัสบัญชีอยู่แล้ว และไม่ต้องการใช้รหัสบัญชีจากโปรแกรม )คือต้องการ บันทึกลงใหม่ทั้งหมด (ให้เลือก 'ไม่ใช่รหัสอัตโนมัติจากโปรแกรม

Q7) ปัญหาการเปิดใช้งานโปรแกรม STRAccountOnline กับ Browser แล้วมีปัญหา

A7) โปรแกรม STRAccountOnline สามารถใช้งานได้ดีกับโปรแกรม Internet Explorer version 8 หรือเวอร์ชันที่ต่ำกว่า และอาจเกิดปัญหาการแสดงผลข้อมูลหากผู้ใช้เปิดใช้งานด้วยโปรแกรม Browser อื่น ๆ เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox, เป็นต้น ทั้งนี้ทีมงานกำลังเร่งพัฒนาปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถใช้งานได้กับ Browser ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

Q8) ปัญหาปุ่มการใช้งานแสดงผลผิดตำแหน่ง เช่นบางปุ่มเลื่อนตำแหน่งไปอยู่ด้านล่างของจอ

A8) สาเหตุเกิดจากขนาดหน้าจอที่ไม่สมดุลกับหน้าจอของโปรแกรม แนะนำให้ผู้ใช้ปรับความละเอียดของหน้าจอให้มีความละเอียดสูงสุดเท่าที่หน้าจอของผู้ใช้สามารถรองรับได้

Q9) ปัญหาการพบหน้าจอ Error โดยมีข้อความปรากฏว่า “Server Error in '/acconline' Application.”

A9) ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตว่ามีปัญหาหรือไม่ หากไม่พบความผิดพลาดในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้รอสักครู่ หลังจากนั้นให้ทำการ Logout และ Login เพื่อเรียกใช้งานโปรแกรมใหม่อีกครั้งหนึ่ง

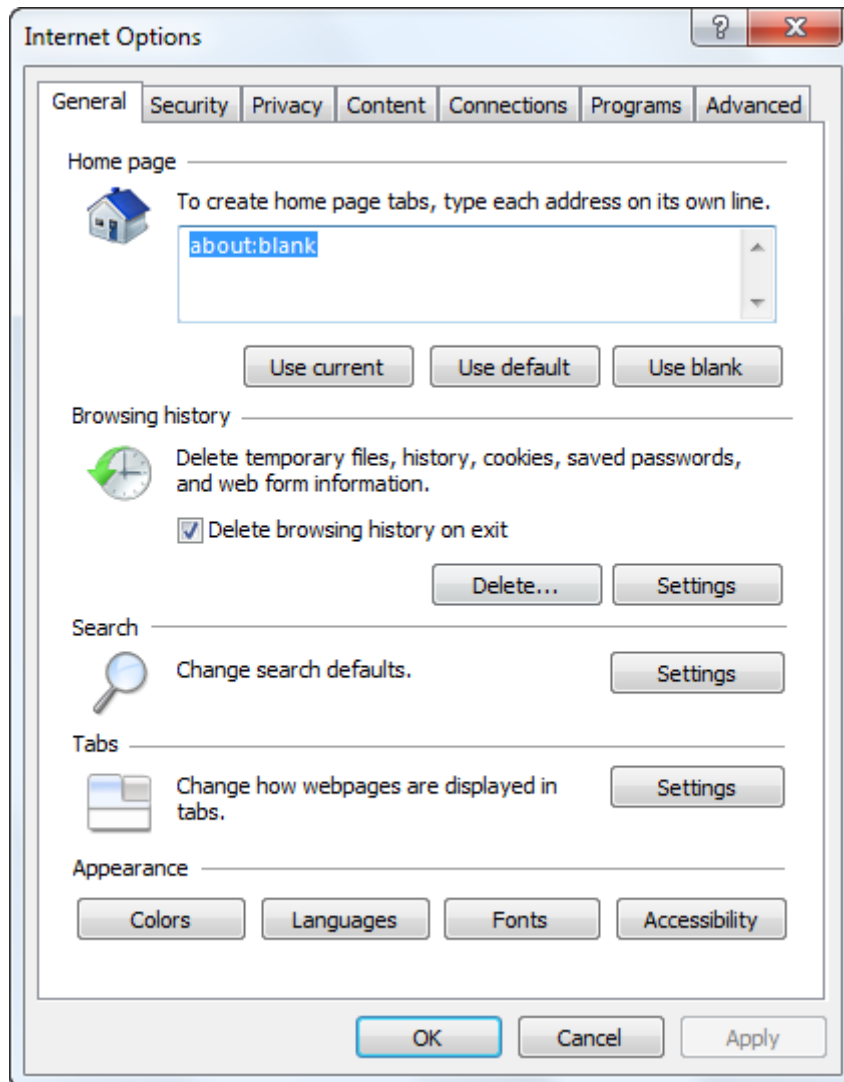
Q10) ปัญหาการคลิกปุ่มพิมพ์เอกสาร แล้วเอกสารดังกล่าวไม่ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจอ

A10) - ตรวจสอบว่าเครื่องของผู้ใช้ได้ทำการติดตั้งโปรแกรม Adobe Acrobat แล้วหรือยัง เนื่องจากหากมีการกดปุ่มสั่งพิมพ์เอกสารบนโปรแกรม STRAccountOnline เอกสารดังกล่าวจะถูกพิมพ์ออกมาในรูปแบบไฟล์ PDF

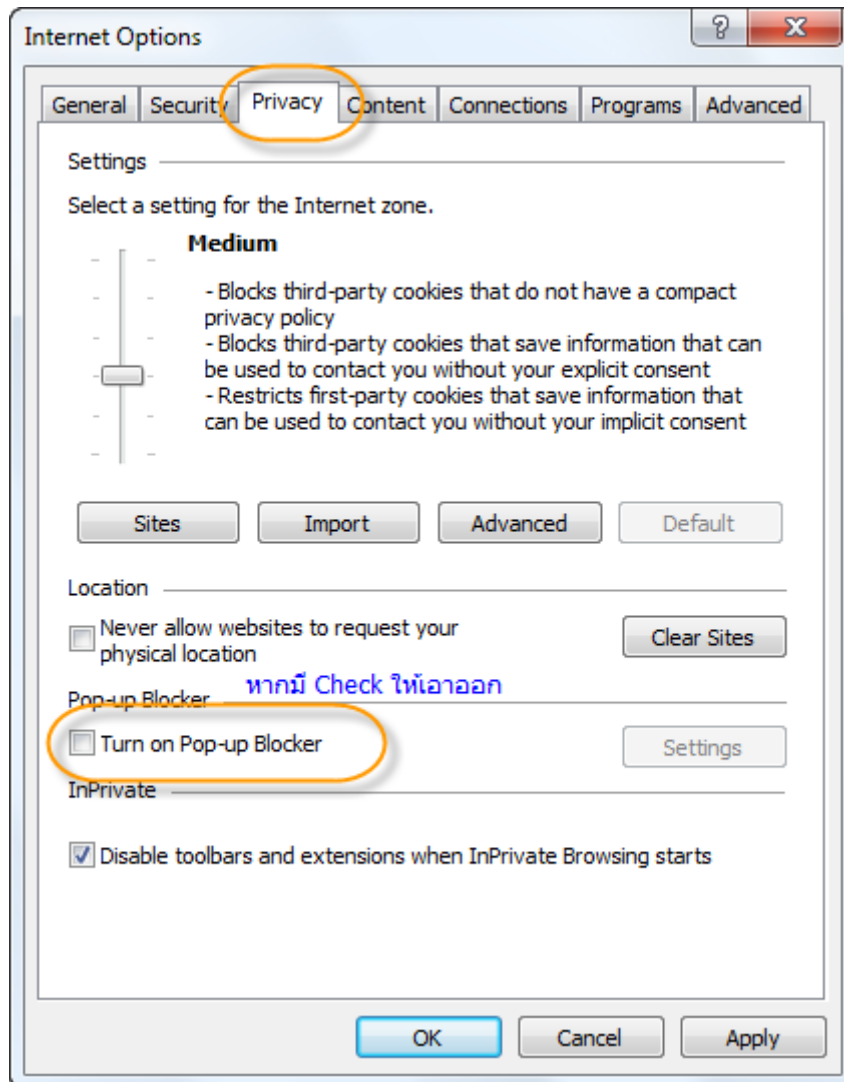
- หากแถบมี Pop Up ปรากฏขึ้นมาส่วนด้านบนของ Browser ให้คลิก Run Add-on จากนั้นกด Run แล้วทำการทดลองพิมพ์เอกสารใหม่อีกครั้งหนึ่ง

- ให้ลูกค้าตรวจสอบ Browser ว่ามีการ Block Pop Up หรือไม่ ด้วยการตรวจสอบดังนี้

- ที่ Browser ของโปรแกรม Internet Explorer > คลิกเลือกแถบ Tools > คลิก Internet Options จะปรากฏดังรูป



- เลือกแถบ Privacy > หากที่ Turn on Pop-up Blocker มีการทำเครื่องหมายถูกไว้ ให้เอาออก ดังรูป



Q11) ไม่สามารถปริ้นเอกสารออกเครื่องปริ้นเตอร์ได้

A11) ให้ผู้ใช้งานทดสอบฟังก์ชันการใช้งาน และการเชื่อมต่อของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์  
ดังนี้

- ไปที่ปุ่ม (Windows) Start > Devices and Printers (Windows 7) หรือ  
(ไปที่ปุ่ม (Windows) Start > Printers and Faxes สำหรับ WindowsXP เวอร์ชัน)
- จากนั้นคลิกเมาส์ขวา เลือก Properties Test Page

หากเอกสารยังไม่สามารถส่งพิมพ์ออกมาได้ อาจเกิดปัญหาที่คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องปริ้นเตอร์ของ  
ผู้ใช้งานเอง

Q12) ปัญหาการค้นหาสินค้าทั้งหมด แต่รายการสินค้าขึ้นมาไม่ครบ (เช่น ขึ้นมาเพียงแค่ 50 รายการ)

A12) ให้ผู้ใช้ค้นหาสินค้าโดยการ ระบุชื่อ หรือระบุรหัสสินค้าแทน เนื่องจากเพื่อความรวดเร็ว และเพื่อ  
ประสิทธิภาพในการใช้งาน ระบบจะค้นหาข้อมูลสินค้าจากฐานข้อมูล และนำมาแสดงผลออกทาง  
หน้าจอเพียงแค่ 50 รายการ

Q13) บันทึกลับัญชีผิด เนื่องจากการออกเอกสาร และการบันทึกบัญชีอัตโนมัติ

A13) ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานว่า รหัสลูกค้า รหัสจำหน่าย และรหัสสินค้า ได้ถูกเลือกรหัสบัญชี  
ไว้ถูกต้องแล้วหรือยัง

Q14) การลำดับเลขที่เอกสารในระบบ

A14) สามารถกำหนดได้โดย คลิกที่ ข้อมูลบริษัท > ลำดับเลขที่เอกสาร หรือรหัสเอกสารที่ต้องการกำหนด  
> ใส่ค่านำหน้าที่ต้องการ (ต้องไม่ซ้ำกับเอกสารอื่น) แล้วตามด้วยรูปแบบ คือ

- [สาขา] ให้กำหนด [-xx]
- [ปี] = [-yy]
- [เดือน] = [-mm]
- แล้วตามด้วย Running Number = /999 (หากต้องการ Running หมายเลขเอกสาร 3  
ตำแหน่ง)

ตัวอย่างเช่น กำหนดค่านำหน้าเป็น IV-xx-yy-mm/999 จะได้ค่า Document Running No. ของ  
เอกสารชุดนั้น ๆ เป็น IV-00-11-08/001 เป็นต้น

Q15) ส่งปริ้นรายงาน หรือเอกสารออกจากระบบในหน้าแสดงข้อมูลบริษัท แล้วข้อมูลปริ้นออกมาไม่ครบ

A15) ให้ผู้ใช้ตรวจสอบที่หน้าจอข้อมูลบริษัท > ตรวจสอบในส่วน ข้อมูลทั่วไปของกิจการ ว่ากรอกข้อมูล  
ครบถ้วนหรือไม่

Q16) มีเอกสารค้างอยู่ในระบบ และไม่ต้องการใช้แล้ว ต้องการยกเลิก ต้องทำอย่างไร

A16) ให้เข้าไปที่ระบบอนุมัติ > เลือกระบบเอกสาร > เลือกเอกสารที่ต้องการยกเลิก > คลิกที่ “ปิดสถานะ” แล้ว คลิก Save

Q17) ปุ่ม Save และ New/Save แตกต่างกันอย่างไ

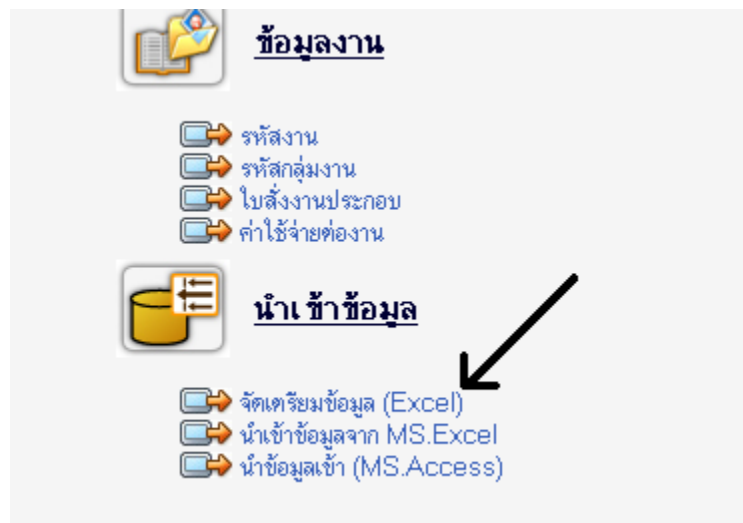
A17) - ปุ่ม Save จะบันทึกข้อมูล แล้วยังคงแสดงผลอยู่หน้าเลขที่เอกสารเดิม เพื่อ Print หรือ ดูรายการที่ทำไป

- ปุ่ม New/Save จะบันทึกข้อมูล เสร็จแล้วจะขึ้นเลขที่เอกสารใหม่ เพื่อบันทึกรายการต่อไป

Q18) วิธีนำข้อมูลจากโปรแกรมบัญชีเก่า เข้ามาในระบบ STRAccountOnline ได้ด้วยวิธีใดบ้าง

A18) - นำข้อมูลออกจากโปรแกรมเดิมที่ลูกค้าใช้งานอยู่ และจัดรูปแบบให้อยู่ในรูปแบบ Excel format ที่ STR ได้จัดเตรียมไว้ให้แล้วในระบบ โดยขั้นตอนดังนี้

- เลือกไปที่ ข้อมูลพื้นฐาน > นำเข้าข้อมูล > จัดเตรียมข้อมูล (Excel) > ดูคู่มือวิธีการใช้งานจาก Sheet แรกของ ไฟล์ Excel ที่จัดเตรียมไว้ให้ ตัวอย่างดังรูป



Q19) Post รายการที่บันทึก ไประบบบัญชีได้อย่างไร

A19) ทางระบบ STRAccountOnline จะทำการ Post รายการไปอัตโนมัติ เมื่อทำการอนุมัติเอกสาร

Q20) ปิดงวดบัญชีรายเดือน หรือรายปี ต้องทำอย่างไร

A20) ไปที่หน้าจอ คลิกติดตั้งข้อมูลกิจการ > ปิดรอบบัญชี > เลือกเดือนที่จะปิด

Q21) รายงานทางบัญชี จะสามารถดูได้จากที่ใด

A21) ไปที่หน้าจอรายงาน > รายงานบัญชี

Q22) การออกเอกสารใบส่งของ/ ใบเสร็จรับเงิน/ ใบกำกับภาษีออกที่ใด

A22) - กรณี “ขายสินค้า” ให้ออกเอกสารจากหน้าจอ “ใบขายสด” และให้บันทึกประเภทและจำนวนเงินชำระมาด้วย

- กรณี “ขายงานบริการ” ให้ออกเอกสารจากหน้าจอ “ใบขายบริการสด” พร้อมทั้งให้บันทึกประเภท และจำนวนเงินรับชำระมาด้วย

Q23) หากต้องการบันทึกภาษีซื้อเพียงอย่างเดียว ให้ใช้หน้าจอใด

A23) ไปที่ ระบบบัญชี > สมุดซื้อสด หรือสมุดซื้อเชื่อ > วันที่ที่บันทึกช่องเดบิตให้กดปุ่ม ภาษีในแถวเดียว แล้วกรอกจำนวนภาษีลงไป

Q24) หากต้องการลดหนี้ให้กับลูกค้า

A24) ไปที่ ระบบรับชำระ > ลดหนี้ให้กับลูกค้า > อนุมัติรายการ

Q25) ใน 1 เอกสาร สามารถบันทึกรายการได้ กี่รายการ

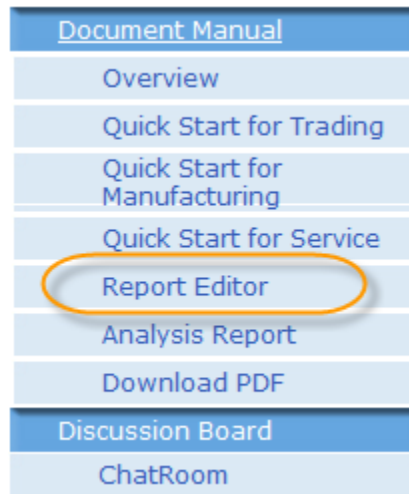
A25) ใน 1 เอกสาร สามารถเพิ่มรายการสำหรับบันทึกได้ไม่จำกัด แต่เพื่อประสิทธิภาพ และการใช้งานของระบบ แนะนำให้บันทึกไม่เกิน 40 รายการ

Q26) เปลี่ยนแบบฟอร์มเอกสาร เช่น Invoice, PO ทำอย่างไร

A26) - ให้ทำการ พิมพ์เอกสารใบนั้นออกมาก่อน จากนั้นตรงด้านบนของหน้าจอ ให้เลือก Download Report แล้ว โปรแกรมจะให้เราทำการ Download เอกสารมาแก้ไข

- จากนั้นให้ Download Program Report Editor (ช่องถัดมา แล้วติดตั้ง เพื่อทำการแก้ไข Report)

- ให้เปิด Report ผ่านโปรแกรม ที่ติดตั้งใหม่
- จากนั้น ให้ดูตามเอกสารคู่มือ Report Editor ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จากเมนูในโปรแกรม ตัวอย่างดังรูป



Q27) การบันทึกสูตรการผลิตทำอย่างไร

A27) ให้เปิดไปที่หน้าจอ ข้อมูลพื้นฐาน > รหัสสินค้าแบบละเอียด > กดสินค้าประกอบ ดังรูป

The screenshot shows a software interface for recording production formulas. It includes several input fields and a table. Three numbered arrows point to specific elements:

- Arrow 1 points to the 'สินค้าประกอบ' (Component) checkbox.
- Arrow 2 points to the 'สูตรการผลิต' (Production Formula) tab.
- Arrow 3 points to the 'ชื่อสินค้า' (Product Name) column in the table.

รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	หน่วยนับ	จำนวน
1			
2			
3			
4			

จากนั้นกด Tab สูตรการผลิต > เลือกสินค้าประกอบพร้อมจำนวน



Q28) ระหว่างทำงานถ้าอินเทอร์เน็ตหลุด ข้อมูลที่บันทึกเข้าไปจะหาย หรือไม่

A28) ไม่หาย แต่หากระหว่างบันทึกเกิดอินเทอร์เน็ตหลุด จะยังไม่สามารถทำรายการต่อไปได้จนกว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะกลับมาเหมือนเดิม

Q29) อนุมัติรายการขายไม่ผ่าน

A29) - เกิดจากสินค้าไม่เพียงพอ ให้ทำการอนุมัติรายการรับสินค้า (ในอนุมัติระบบซื้อ) ที่ออกเอกสารใบรับสินค้า หรือใบปรับปรุงยอดสินค้าเข้าไป (ในอนุมัติระบบสินค้า)

- ถ้าหลังจากอนุมัติรายการรับสินค้าแล้ว บิลขายก็ยังไม่ผ่าน แสดงว่าสินค้ายังขาดอยู่ให้ทำการบันทึกเพิ่มสินค้าใน Stock แล้วอนุมัติรายการนั้น ๆ