

คำถามที่พบบ่อย

คำถามที่พบบ่อย

รวมปัญหาที่เจอบ่อย — เข้าระบบไม่ได้ หาเอกสารหรือแบบฟอร์มไม่เจอ ลายเซ็นไม่ขึ้น พิมพ์ไม่ได้ แจ้งเตือนไม่มา — พร้อมวิธีแก้

ฉบับเว็บ · ปรับปรุงล่าสุด 08/10/2569 · พิมพ์เมื่อ 15/10/2569

เข้าสู่ระบบ

❏ ลืมรหัสผ่าน

ที่หน้าเข้าสู่ระบบบนเว็บ กด **ลืมรหัสผ่าน?** แล้วทำตามลิงก์ในอีเมล — ถ้าไม่มีปุ่มนี้ หรือไม่ได้รับอีเมล ให้แจ้งผู้ดูแลระบบตั้งรหัสผ่านใหม่ให้ (ดูหัวข้อ **เข้าสู่ระบบและออกจากระบบ**)

❏ ใส่รหัสถูกแล้วแต่ยังเข้าไม่ได้

ดูข้อความที่ขึ้น: บัญชีรออนุมัติ = รอผู้ดูแลระบบเปิดใช้งาน · บัญชีถูกระงับ = ติดต่อกับผู้ดูแลระบบ · ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้บริษัทที่เลือก = เปลี่ยนช่องเลือกบริษัท · ตรวจสอบว่าไม่ได้เปิดเป็นภาษาไทยค้างไว้

❏ เปลี่ยนมือถือเครื่องใหม่

ติดตั้งแอปแล้วเข้าสู่ระบบใหม่ แล้วตั้งล็อกแอป (PIN / รูปแบบ / Face ID) ใหม่ในเครื่องนั้น — ล็อกแอปไม่ย้ายตามเครื่อง

หาไม่เจอ / ไม่เห็นเมนู

❏ ไม่เห็นเมนูที่คนอื่นมี

เมนูแสดงตามสิทธิ์ของบทบาทคุณในบริษัทที่ใช้งานอยู่ ถ้าจำเป็นต้องใช้ ให้แจ้งผู้ดูแลระบบเปิดสิทธิ์ · ถ้าอยู่หลายบริษัท ตรวจสอบว่าเลือกบริษัทถูกต้อง

❏ หาแบบฟอร์มที่ต้องใช้ไม่เจอ

ที่เมนู **แบบฟอร์ม** (เดิมชื่อ **สร้างแบบฟอร์ม**) ลองพิมพ์รหัสหรือชื่อแบบฟอร์มในช่องค้นหาด้านบน ค้นได้ทุกแผนก — แบบฟอร์มที่มีปุ่ม **สร้าง** คือแบบฟอร์มที่คุณสร้างได้ ส่วนป้าย **ดูอย่างเดียว** แปลว่าดูเอกสารได้แต่สร้างใบใหม่ไม่ได้ ถ้ายังไม่เจอหรือสร้างไม่ได้ ให้แจ้งผู้ดูแลระบบเปิดสิทธิ์ (ดูหัวข้อ **สร้างเอกสารและส่งให้อนุมัติ**)

☑ เอกสารบางใบหายไปจากรายการ

รายการแสดงเอกสารที่คุณมีสิทธิ์เปิดได้จริง: เอกสารทุกใบที่คนในแผนกคุณสร้าง เอกสารในโฟลเดอร์แผนกคุณ เอกสารของแผนกที่ได้รับสิทธิ์ และเอกสารที่คุณสร้างหรือเป็นผู้อนุมัติ · ร่างของคนอื่นจะไม่แสดง · ถ้าเปลี่ยนแผนกหรือเปลี่ยนบริษัทที่ใช้งานอยู่ รายการจะเปลี่ยนตาม (ดูหัวข้อ [ค้นหา พิมพ์ และแชร์เอกสาร](#))

☑ ได้แจ้งเตือนแต่เปิดเอกสารไม่ได้

เอกสารอาจถูกผู้สร้างยกเลิกการส่งเพื่อกลับไปแก้ไข หรือมีผู้อนุมัติคนอื่นในชั้นเดียวกันดำเนินการไปแล้ว — ตรวจสอบสถานะได้ที่ [ติดตามสถานะอนุมัติ](#)

สร้างและอนุมัติเอกสาร

☑ เลือกผู้อนุมัติผิดคน หรือผู้อนุมัติลาพัก

ถ้ายังไม่มีผู้อนุมัติคนใดกดอนุมัติหรือไม่อนุมัติ กด [ยกเลิกการส่ง](#) แล้วแก้ไขผู้อนุมัติและส่งใหม่ได้ (ดูหัวข้อ [ร่าง แก้ไข และยกเลิกการส่ง](#))

☑ ส่ง Memo แล้วผู้อนุมัติยังไม่เห็น

ผู้ขอเป็นผู้ลงนามขั้นแรกของ Memo — เปิดเอกสารแล้วกด [อนุมัติ](#) ลงนามของคุณก่อน เอกสารจึงจะไปถึงผู้อนุมัติคนแรก (ดูคู่มือ [บันทึก / Memorandum \(FM-HO-MEMO\)](#))

☑ กดปฏิเสธไม่ได้

ต้องพิมพ์เหตุผลในช่องความเห็นก่อน ผู้สร้างเอกสารจะเห็นเหตุผลนี้

☑ เอกสารอนุมัติครบแล้วแต่ข้อมูลผิด

เอกสารที่อนุมัติครบแล้วแก้ไขหรือยกเลิกเองไม่ได้ ให้ทำฉบับใหม่ด้วย [คัดลอกสร้างใหม่](#) และแจ้งผู้ดูแลระบบ ถ้าต้องจัดการฉบับเดิม

☑ ผู้ช่วย AI อนุมัติแทนได้ไหม

ไม่ได้ การอนุมัติต้องกดเองที่ [รออนุมัติ](#) — ผู้ช่วยช่วยค้น สรุป ร่างเอกสาร และส่งร่างให้ผู้อนุมัติ (หลังคุณยืนยัน) ได้ (ดูหัวข้อ [ผู้ช่วย AI](#))

ลายเซ็น

☑ แบบบันทึกกดบันทึกไม่ได้ ขึ้นว่าให้ตั้งลายเซ็น

แบบบันทึกใช้ลายเซ็นเริ่มต้นในโปรไฟล์ของคุณ ตั้งลายเซ็นก่อนแล้วกลับมากดบันทึกอีกครั้ง (ดูหัวข้อ [โปรไฟล์ ลายเซ็น แพนก และตำแหน่ง](#))

☑ ลายเซ็นในเอกสารเป็นอันไหน

ลายเซ็นที่คุณเลือกหรือเซ็นเองตอนกด [อนุมัติ](#) ในหน้าเอกสาร · ถ้าอนุมัติเร็วจากหน้า [รออนุมัติ](#) บนเว็บไซต์ระบบใช้ลายเซ็นหลักในโปรไฟล์

☑ ช่องลายเซ็นขึ้นว่า ไม่ต้องกรอกตอนนี้

ช่องลายเซ็นไม่ต้องเซ็นตอนกรอกฟอร์ม ข้อความใต้ช่องบอกว่าลายเซ็นจะมาตอนไหน เช่น ตอนกดอนุมัติ หรือดึงจากโปรไฟล์ของผู้สร้าง

พิมพ์และ PDF

☑ ไม่มีปุ่มพิมพ์ หรือดาวน์โหลด PDF ไม่ได้

พิมพ์และดาวน์โหลดได้เมื่อเอกสาร [อนุมัติแล้ว](#) หรือ [บันทึกแล้ว](#) — ยกเว้น Memo ที่พิมพ์ระหว่างรออนุมัติได้ โดยมีลายน้ำบอกว่ายังอนุมัติไม่ครบ

☑ ไฟล์ PDF มีหน้าท้ายบอกว่ามีไฟล์แนบที่รวมไม่ได้

ไฟล์แนบบางไฟล์ต่อท้าย PDF ไม่ได้ เช่น PDF ที่ตั้งรหัสผ่าน ไฟล์เสีย หรือไฟล์ Word/ZIP —หน้านั้นบอกชื่อไฟล์และเหตุผล เปิดไฟล์นั้นจากส่วนไฟล์แนบในหน้าเอกสารแทน

☑ รูปจาก iPhone (HEIC) เปิดไม่ได้

ระบบแปลงรูป HEIC ให้เปิดได้และใส่ใน PDF ได้เอง ถ้ายังเปิดไม่ขึ้น ให้ลองโหลดหน้าใหม่ หรือแนบรูปใหม่อีกครั้ง

แจ้งเตือนและแอปมือถือ

🕒 มือถือไม่แจ้งเตือน

ตรวจสอบว่าในแอป **ตั้งค่า** → **การแจ้งเตือน** ไม่ได้ปิดไว้ และการตั้งค่าของมือถืออนุญาตให้ Form Pro แจ้งเตือน (ดูหัวข้อ **การแจ้งเตือนและภาษา**)

📧 ไม่ได้รับอีเมลแจ้งเตือน

ตรวจสอบว่าเปิดสวิตช์อีเมลเรื่องนั้นไว้ในหน้าโปรไฟล์ ดูโฟลเดอร์ Junk / Spam และตรวจสอบว่าอีเมลในโปรไฟล์ถูกต้อง

🔄 แอปขึ้นว่าให้อัปเดตเวอร์ชัน

อัปเดตแอป Form Pro จาก App Store หรือ Google Play แล้วเปิดใหม่

🔄 ในแอปยังไม่เห็นของใหม่ที่ประกาศไว้

ปิดแอปให้สนิท (ปิดทั้งจากหน้าสลับแอป) แล้วเปิดใหม่ อาจต้องทำ 2 ครั้ง แอปจึงจะโหลดเวอร์ชันล่าสุด

💡 ไม่เจอคำตอบ: ลองพิมพ์คำถามในช่องค้นหาของคู่มือ หรือถามผู้ช่วย AI — ถ้ายังไม่ได้ ให้แจ้งผู้ดูแลระบบ พร้อมเลขที่เอกสารและภาพหน้าจอ