

## **FAQ ปัญหาที่อาจพบ**

1. กรณีไม่สามารถ Sign-in ได้ Error Message: "Your username or password is incorrect, please try again."

**สาเหตุปัญหา** ไม่สามารถ Sign-in ได้ username หรือ password ไม่ถูกต้อง

**วิธีแก้ปัญหา**

- ผู้ใช้จำเป็นต้องมี Account ของ Windows Live Messenger ถึงจะใช้งานได้ ไม่สามารถสมัครผ่าน  
เว็บได้ สมัครผ่านคอมพิวเตอร์ที่ <http://www.mail.live.com>
  - มือถือโดยส่วนใหญ่จะขึ้นต้นด้วยตัวหนังสือตัวใหญ่และตามด้วยตัวเล็ก ถ้า password ขึ้นต้นด้วยตัว  
เล็กต้องปรับให้พิมพ์ให้ถูกต้องด้วย
  - บางครั้งเวลาพิมพ์บนมือถือต้องระวังการใส่ Space ตัวสุดท้ายเพราะการกดเลื่อนไปทางขวาโดย  
ไม่ได้ตั้งใจ ต้องเอาออกก่อน
  - สำหรับ Nokia บางรุ่นตระกูล S40 รุ่นเล็ก, E-series ต้องมีการ Allow SIM card to send message  
ต้องมีการเซตให้เป็น "No" เพื่ออนุญาตให้ส่งข้อมูลได้โดยไม่ต้องถามทุกครั้ง  
โดย Setting -> Phone setting -> Confirm SIM service action = No
2. Error Message: "Unable to ... Microsoft did not accept the transaction."

**สาเหตุปัญหา** ไม่สามารถเชื่อมต่อหรือเกิดปัญหา Network กับ Microsoft Server (MSP)

**วิธีแก้ปัญหา** ให้ลองอีกครั้ง ถ้ายังคงไม่ได้ให้แจ้ง Call Center

3. กรณี Force Sign-Out ถูกทำให้ออกจากระบบ

**สาเหตุปัญหา** การเชื่อมต่อหลุดทันทีเพราะเนื่องมาจาก

- มีการ Sign-in โดยใช้ Windows Live ID เดียวกันจากที่อื่น
- ระบบมีปัญหาไม่สามารถเชื่อมต่อได้
- ระบบมี Time-out รอนานเกินไป

**วิธีแก้ปัญหา**

- ข้อกำหนดของ Windows Live สามารถ Sign-in ได้ในที่เดียวเท่านั้น ผ่านคอมพิวเตอร์หรือมือถือ  
ไม่สามารถใช้ Account เดียวกันใน 2 ที่ได้
  - ทดลองซ้ำ ถ้ายังคงไม่ได้แจ้งทาง Call Center
  - ทดลองซ้ำ ถ้ายังคงไม่ได้แจ้งทาง Call Center
4. Error Message: "Unable to ... (operation), the user/contact was not found."

**สาเหตุปัญหา** ระบบไม่สามารถหา Contact เจอ

**วิธีแก้ปัญหา** เป็นไปได้ว่า Contact ดังกล่าวได้ออกจากระบบ ให้ทดลองติดต่ออีกครั้ง ถ้ายังไม่ได้ ต้องลอง  
Add contact ใหม่

5. Error Message: "Unable to ... (operation), the confirmation message was not sent."

**สาเหตุปัญหา** ระบบไม่ได้รับข้อความยืนยัน ไม่สามารถส่งข้อความดังกล่าวได้

**วิธีแก้ปัญหา** ทดลองส่งข้อความซ้ำ