Troubleshooting

ปัญหา เมื่อติดต่อกับ Server ขณะที่กำลัง Download Email อยู่มี ข้อความแจ้งว่า Server time-out

ตอบ เนื่องจากตั้งค่าให้โปรแกรม Outlook express พยายามติดต่อไปที่ Server ภายในเวลาตามค่า Server timeouts สามารถแก้ไขโดยการเพิ่ม ค่า Server timeouts

- 1. ที่เมนู **Tools > Accounts**
- 2. เลือก Account, และคลิกที่ Properties

| 😭 mail.kmitl.ac.th Properties | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| General Servers Connection Security Advanced | | | | | | |
| Server Port Numbers | | | | | | |
| Outgoing mail (SMTP): 25 Use Defaults | | | | | | |
| This server requires a secure connection (SSL) | | | | | | |
| Incoming mail (POP3): 110 | | | | | | |
| This server requires a secure connection (SSL) | | | | | | |
| Server Timeouts | | | | | | |
| Short J Long 30 seconds | | | | | | |
| Sending | | | | | | |
| 🗖 Break apart messages larger than 🙃 🚊 KB | | | | | | |
| Delivery | | | | | | |
| Leave a copy of messages on server | | | | | | |
| 🗖 Remove from server after 5 📑 day(s) | | | | | | |
| Femove from server when deleted from 'Deleted Items' | | | | | | |
| | | | | | | |
| OK Cancel Apply | | | | | | |

3. ที่ Advanced tab, บริเวณ Server Timeouts , เลื่อนตัว Slider ไปทางขวาเพื่อเพิ่มเวลา

ปัญหา ไม่สามารถส่งหรือรับ Email ได้

ตอบ ตรวจสอบ Email account settings

Tools > Account>Mail > เลือก E-Mail Account ที่มี ปัญหา > Properties >

2. ที่ Server tab ตรวจสอบค่าดังต่อไปนี้

- ชื่อ Incoming mail (POP3)/(IMAP) : (ของผู้ ให้บริการเมล์)

- ชื่อ Outgoing mail (SMTP) : (ของผู้ให้บริการเมล์)
- Account name : ใส่ Username ให้ถูกต้อง

| 😭 mail.kmitl.ac.th Properties 🛛 👔 🔀 |
|---|
| General Servers Connection Security Advanced IMAP |
| Server Information |
| My incoming mail server is a MAP server. |
| Incoming mail (IMAP): mail.kmitl.ac.th |
| Outgoing mail (SMTP): mail.kmitl.ac.th |
| Incoming Mail Server |
| |
| Account name. |
| Password: |
| Remember password |
| Log on using Secure Password Authentication |

- เมื่อ Logon ไปที่ Server ใส่ Password ให้ถูกต้อง

3. ที่ Advanced tab ตรวจสอบค่าต่อไปนี้

- หมายเลข Port ของ Outgoing mail (SMTP) : (ของผู้ ให้บริการเมล์)

หมายเลข Port ของ Incoming mail (POP3)/(IMAP) : (ของผู้ให้บริการเมล์)

| 🖀 mail.kmitl.ac.th Properties 💦 🔀 | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| General Servers Connection Security Advanced IMAP | | | | | | |
| Server Port Numbers | | | | | | |
| Outgoing mail (SMTP): 25 Use Defaults | | | | | | |
| This server requires a secure connection (SSL) | | | | | | |
| Incoming mail (IMAP): | | | | | | |
| This server requires a secure connection (SSL) | | | | | | |
| Server Timeouts | | | | | | |
| | | | | | | |

4. ในกรณีที่เชื่อมต่อผ่าน ISP เช็คว่า Server ของ ISP นั้น SMTP, and POP3 or IMAP protocols.

ปัญหา ไม่สามารถรับ ส่ง Email ได้ และมีข้อความแจ้งว่า Error : "some error occurred while processing the requested tasks. Please review the list of errors below for more details." The host '.....' could not be found. Please verify that you have entered the server name correctly. ในเบื้องต้น ควรปฏิบัติอย่างไร

ตอบ ตรวจสอบค่า Mail Server ใน Properties ว่าถูกต้องหรือไม่ โดย ตรวจสอบจาก Menu Tools > Account > Mail > เลือก Account Mail ที่มีปัญหา > Properties > Server แล้วตรวจสอบ ที่ Incoming Mail Server และ Outgoing Mail Server ปัญหา ไม่สามารถรับ Email ได้ และมีข้อความแจ้ง 'Please enter your user name and password for the following server'

ตอบ ให้ตรวจสอบค่า Mail Server ว่าถูกต้องหรือไม่ และพิมพ์ Username หรือ Password ถูกต้องหรือไม่ เช่น อาจเป็นตัวอักษรพิมพ์ เล็ก/พิมพ์ใหญ่

ปัญหา มี Email account อยู่หลาย Account เวลาที่รับใน Outlook Express แล้ว ข้อมูลรวมกันที่ Inbox ทำให้ไม่สะควกในการ ใช้งาน(กรณีใช้ POP protocol)

ตอบ ใช้วิธีการตั้งค่า Massage rule ให้ Email ที่ Download มา จากแต่ละ Account ย้ายไปไว้ใน Folder ที่เราสร้างขึ้นใหม่

1. สร้าง Folder ใหม่ไว้สำหรับเก็บ Email

คลิกที่ Local Folder จากนั้น คลิกที่ เมนู File > Folder > New



3. ตั้งชื่อ Folder ให้สื่อถึง Account ที่เราต้องการย้าย Email คลิก OK

สร้าง Message rules โดยไปที่เมนู Tools > Message
 Rules > Mail >

| New Mail Rule | ? × |
|---|----------|
| Select your Conditions and Actions first, then specify the values in the Description. | |
| 1. Select the Conditions for your rule: | |
| Where the message is marked as priority | |
| Where the message is from the specified account | |
| Where the message size is more than size | |
| U Where the message has an attachment | _ |
| 2. Select the Actions for your rule: | |
| Move it to the specified folder | _ |
| Copy it to the specified folder | |
| | • |
| 3. Rule Description (click on an underlined value to edit it): | |
| Apply this rule after the message arrives Where the message is from the <u>specified</u> account Move it to the <u>specified</u> folder 6.1 | |
| 6.2 | |
| 4. Name of the rule: | |
| New Mail Rule #1 | |
| | |
| OK Can | cel |

5. ปรากฏหน้าต่าง New Mail Rule

1. Select the <u>C</u>onditions for your rule: เลือก 'Where the message is from the specified account'

2. Select the <u>A</u>ctions for your rule: เลือก 'Move it to the specified folder'

6. ที่ข้อ 3. Rule <u>D</u>escription(Click on an underlined value to edit it):

6.1 คลิกที่ specified เปลี่ยนค่าเป็น e-mail account ที่ต้องการ

6.2 คลิกที่ specified เลือก Folder ที่ต้องการ(ที่เราได้สร้างไว้ก่อน หน้านี้แล้วในข้อ 2 และ 3)

| ew Mail Rule | ? × |
|---|------|
| Select your Conditions and Actions first, then specify the values in the Description. 1. Select the Conditions for your rule: | |
| Where the message is marked as priority ✓ Where the message is from the specified account Where the message size is more than size Where the message has an attachment | × |
| 2. Select the Actions for your rule: | |
| Move it to the specified folder Copy it to the specified folder Delete it Forward it to people | |
| 3. Rule Description (click on an underlined value to edit it): | - 18 |
| Apply this rule after the message arrives Where the message is from the <u>mail.softhome.net</u> account Move it to the <u>softhome</u> folder | |
| 4. Name of the rule: | |
| move e-mail form softhome to softhome folder | |
| OK Car | ncel |

7 ตั้งชื่อกฎที่สร้างขึ้นในช่องที่4 คลิก OK

8 ปรากฎหน้าจอ Message Rules ขึ้นมา ถ้าต้องการให้กฎมีผลทันทีให้ คลิกที่ Apply now, คลิก OK

9 จะเห็นว่าที่ Email ที่ Download มาจาก Account ที่เรากำหนด ย้ายไปอยู่ใน Folder ใหม่ หมายเหตุ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ Message Rules ได้จาก เรื่องการใช้ Message Rules

ปัญหา หากไม่สามารถ รับ-ส่ง Email ได้ และมีข้อความแจ้งว่า " The processing of requested tasks was interrupted. Please review the list of errors below for more details. "

ตอบ อางเกิดจากมี Email บางฉบับเกิด Error ขึ้นในขณะส่ง จึงทำให้มี Email ค้างอยู่ที่ Outlook Folder จึงไม่สามารถส่งออกได้ ให้ทำการลบ Email ฉบับที่มีปัญหาออกก่อน หรือ Move ไปเก็บไว้ที่อื่น แล้วลองส่งใหม่ อีกครั้ง

ปัญหา หากไม่สามารถส่ง E-mail ได้ และมีข้อความแสดงขึ้นมาว่า "some error occurred while processing the requested tasks. Please review the list of errors below for more details." The message could not be sent because one of the recipients was rejected by the server. The rejected e-mail address was '.....'... User unknown',

ตอบ ให้ตรวจสอบ Email address ของผู้รับว่าพิมพ์ถูกต้องหรือไม่หรือ Email address นี้อาจจะถูกยกเลิกไปแล้ว ปัญหา หลักจากเปิดโปรแกรม Outlook express ซักครู่ Internet ก็ ตัด

ตอบ ตรวจสอบที่ Hang Up after sending and receiving และ ที่ Always connect to this account using:

- 1. ที่เมนู Tools > Options > Connection >
- 2. ไม่เลือก 'Hang up after sending and receiving'

| 🗐 Options | | | | | ? × | | | |
|---|------------|----------------------|-------------------|---------|--------------------------|--|--|--|
| General Spelling | Read | Receipts Security | Send Connectio | Compose | Signatures aintenance | | | |
| Dial-up Imaintentance Imaintentance | | | | | | | | |
| Internet Con | nection Se | ttings | | | | | | |