

7

ปัญหาที่พบบ่อย

กดที่แถบเมนูเพื่อดูแนวทางการแก้ไข



1

วิธีการสรุปยอด

2

วิธีการยกเลิกรายการ

3

วิธีการใส่ม้วนสลิปเครื่อง A920/A920 Pro

4

วิธีการพิมพ์สลิปซ้ำสรุปยอด

5

วิธีการทำรายการผ่อนชำระ (สินค้าทั่วไป)

6

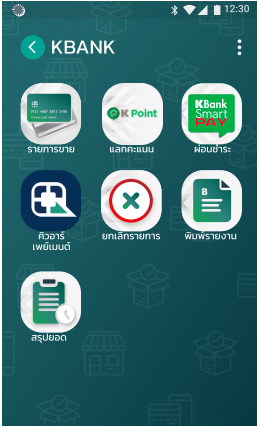
วิธีการตรวจสอบ e-slip (verify e-slip)

7

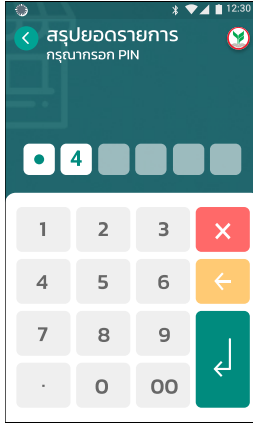
Response/Error Code ที่พบบ่อย
และแนวทางการแก้ไข

NOTE : กรณีเครื่อง EDC ไม่จับสัญญาณ GPRS, เครื่อง EDC ทำรายการไม่ได้, เครื่องค้าง, หน้าจอค้าง ให้ทำการ Restart เครื่อง EDC

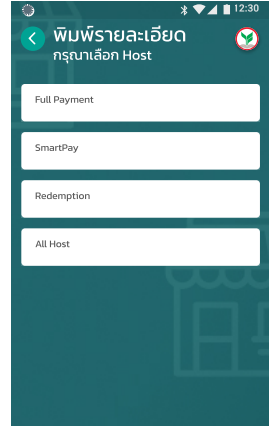




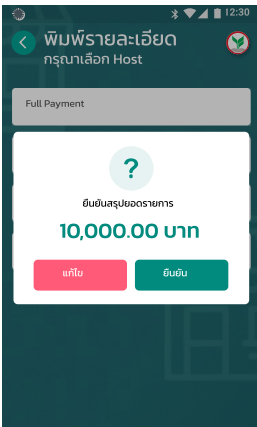
1. กดเลือก “สรุปยอด”



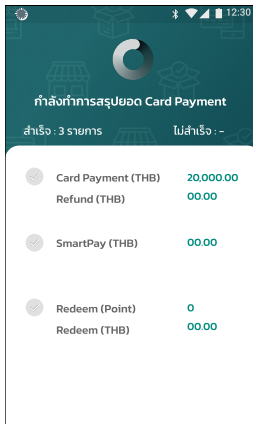
2. กรอกรหัสผ่าน เลข 000000 และกดปุ่ม Enter



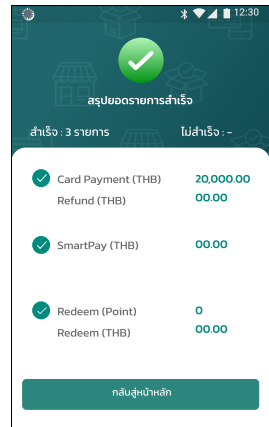
3. เลือกรายการ



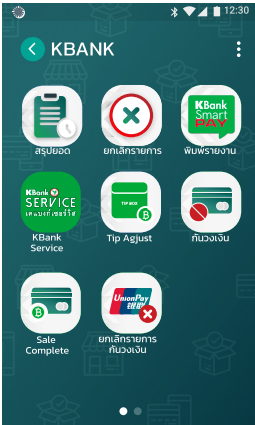
4. กดปุ่มยืนยัน



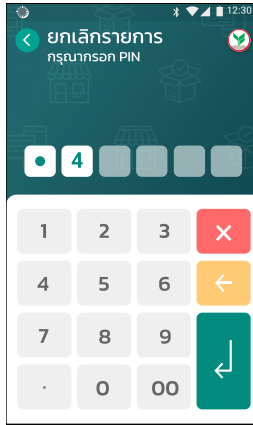
5. กำลังรับ - ส่งข้อมูล



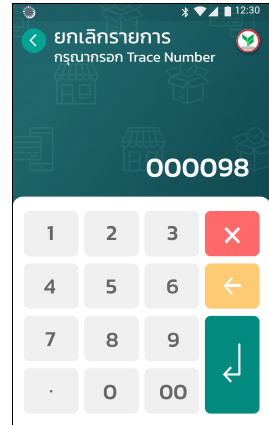
6. ทำรายการสรุปยอดสำเร็จ



1. กดเลือก
"ยกเลิกรายการ"



2. กรอกรหัสผ่าน เลข
000000 และกดปุ่ม
Enter



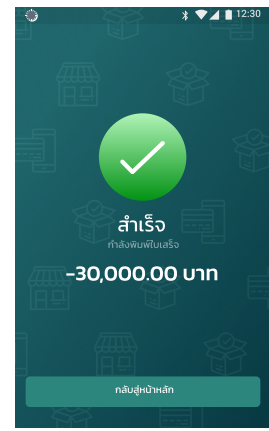
3. กรอกเลข Trace no.
จากเซลล์สลิป



*สลิปตัวอย่าง



4. กดปุ่มยืนยัน



6. รายการอนุมัติพิมพ์สลิปกดปุ่ม
"พิมพ์สลิปลูกค้า"
กรณีที่ เป็น QR payment กดปุ่ม
"กลับสู่หน้าหลัก"

การใส่ม้วนสลิปเครื่อง A920/A920 Pro

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



1. เปิดสลักฝาครอบ
ด้านบนตัวเครื่อง

2. เปิดฝาครอบ และใส่ม้วนสลิป

3. สังเกตม้วนกระดาษ
แถบข้อความกสิกรไทยด้านหน้า
เข้าหาตัวเครื่อง และปิดฝาครอบ

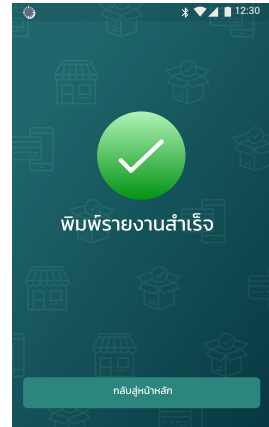
4. ทดสอบการพิมพ์สลิป
ด้วยวิธีการพิมพ์รายการล่าสุด



1. หน้าจอหลักกดเลือก
"พิมพ์รายงาน"



2. เลือก
"พิมพ์โอนยอดล่าสุด"



3. ทำรายการสำเร็จ

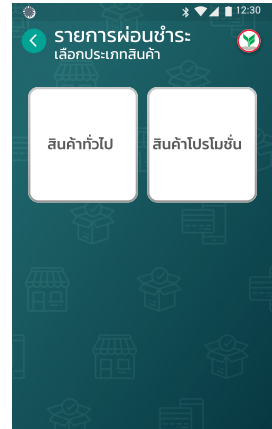
รายการผ่อนชำระ: (สินค้าทั่วไป)



1. กดเลือก
“ผ่อนชำระ”



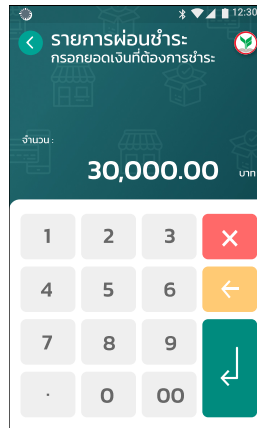
2. เลือกประเภทการ
จ่ายดอกเบี้ย



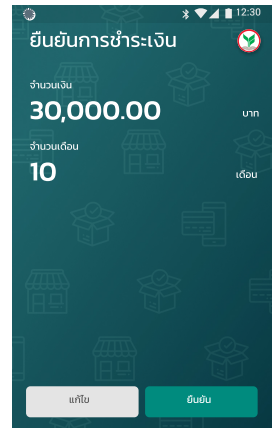
3. เลือกประเภทสินค้า
ทั่วไป



4. กรอกจำนวนเดือน
แล้วกดปุ่ม Enter



5. กรอกยอดเงินแล้ว
กดปุ่ม Enter



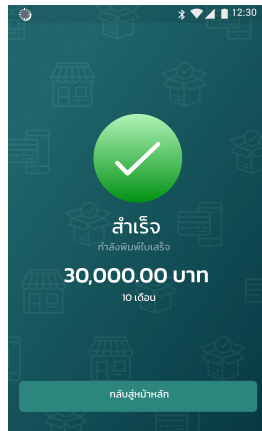
6. ตรวจสอบรายการ
และยืนยัน



7. ลงทะเบียน

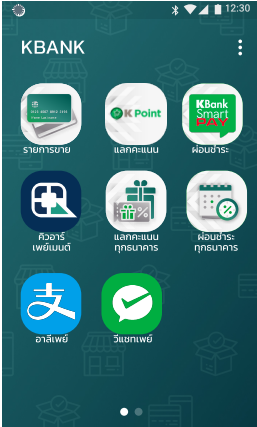


8. กำลังรับ - ส่งข้อมูล

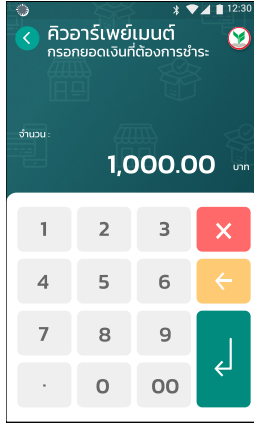


9. รายการอนุมัติ
พิมพ์สลิปใบแรก
กดปุ่ม "พิมพ์สลิป ลูกค้า"
เครื่องพิมพ์สำเนาสลิปลูกค้า

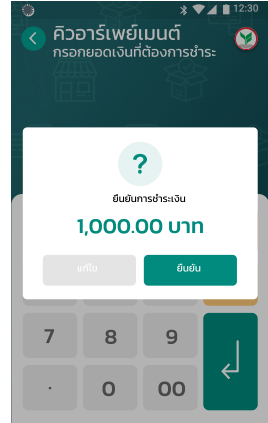
ตรวจสอบ e-slip (verify e-slip)



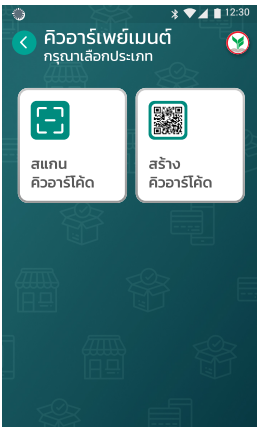
1. กดเลือก
“คิวอาร์เพย์เมนต์”



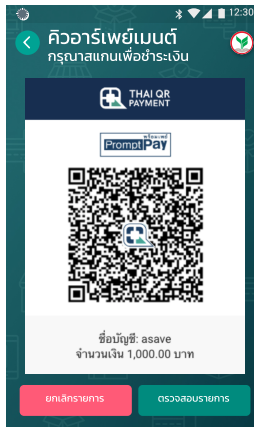
2. รอกยกยอดเงินแล้ว
กดปุ่ม Enter



3. ตรวจสอบยอดเงิน
และกดปุ่ม”ยืนยัน”



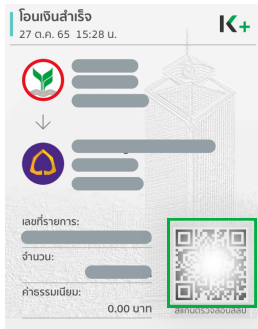
4. กดเลือกประเภท
“คิวอาร์โค้ด”



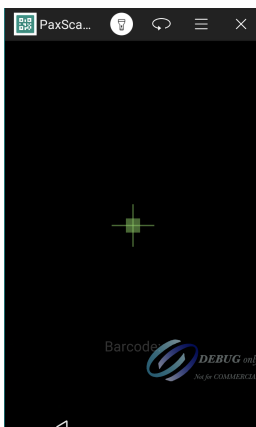
5. แสดงผล QR code
เพื่อให้ลูกค้าสแกน



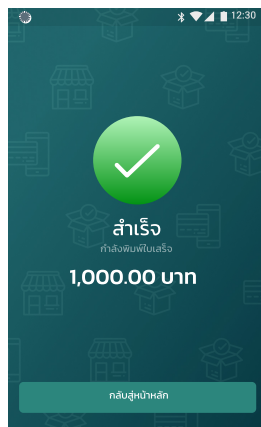
5.1 แสดงผล QR Code
ร้านค้าต้องกดปุ่ม “ตรวจสอบรายการ” 2 ครั้ง
ถ้าสลิปไม่ออกกดปุ่ม “ยืนยันรายการจาก e-slip”
เพื่อทำการ Scan QR UU e-slip ของลูกค้า



7. ลูกค้าแสดง e-slip
ที่ทำรายการสำเร็จ



6. นำเครื่อง EDC
มาทำการ Scan ที่ e-slip



8. กรณีทำรายการสำเร็จ
เครื่องพิมพ์ใบเสร็จอัตโนมัติ



แนวทางดำเนินการ กรณีพบปัญหาชำระเงินด้วยการสแกน QR ผ่าน Mobile Banking เครื่อง EDC ไม่พิมพ์สลิปแต่ผู้ชำระถูกตัดเงิน

วิธีที่ 1 ร้านค้าตรวจสอบเพื่อยืนยันรายการจาก e-Slip ของผู้ชำระ:



ร้านค้าขอหลักฐาน e-Slip จากผู้ชำระ



ตรวจสอบข้อมูลใน e-Slip ว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

สำคัญ!!!!

- ✓ ขึ้นรายการสำเร็จ
- ✓ วันที่และเวลา
- ✓ ชื่อร้านและเลขที่อ้างอิง
- ✓ Mini QR

✓ ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน สามารถปล่อยสินค้าให้ผู้ชำระได้

✗ ข้อมูลไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ถือว่ารายการไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระตรวจสอบและทำรายการใหม่อีกครั้ง

ก่อน 5 คู่



หลัง 5 คู่

กรณีมี e-Slip มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และสรุปยอดขายก่อน 5 คู่ เงินจะเข้าบัญชีให้ร้านค้า ไม่เกินเวลา 24.00 น. (เที่ยงคืน) ของพรุ่งนี้

กรณีมี e-Slip มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และสรุปยอดขายหลัง 5 คู่ เงินจะเข้าบัญชีให้ร้านค้า ไม่เกินเวลา 24.00 น. (เที่ยงคืน) ของวันถัดจากวันพรุ่งนี้

วิธีที่ 2 ร้านค้าสามารถตรวจสอบเพื่อยืนยันรายการผ่านการ Verify e-Slip ด้วย Mobile Application ได้เช่นเดียวกัน ตามขั้นตอนดังนี้



เข้า Mobile Application K PLUS หรือ ต่างธนาคาร เลือก "สแกน"



ตรวจสอบได้ 2 วิธี
2.1 scan QR จาก e-slip โดยตรง
2.2 upload e-Slip จากคลังรูป



หากรายการสำเร็จ จะแสดง "ตรวจสอบรายการสำเร็จ"

ตรวจสอบความถูกต้อง ชื่อร้านค้า จำนวนเงิน วันเวลาการทำรายการ และ Capture หน้าจอเก็บไว้



Response Codes

ที่พบบ่อย และแนวทางการแก้ปัญหา



Response Code/Error Code ที่แสดงบนหน้าจอ EDC		แนวทางการแก้ไข
ภาษาอังกฤษ [ENG]	ภาษาไทย [TH]	
"01" "REFER TO CARD ISSUER" / "01" PLS CALL BANK	ติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร-01	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"02" "REFER TO CARD ISSUER SPECIAL CONDITION"	ติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร-02	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"03" "INVALID MERCHANT"	รหัสร้านค้าผิด-03	ไม่สามารถทำรายการได้ กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลบริการ โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"04" "PICK UP CARD"	รายการไม่อนุมัติ-04	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"05" "DO NOT HONOUR"	รายการไม่อนุมัติ-05	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"12" "INVALID TRANSACTION"	รายการไม่ถูกต้อง-12	แนะนำผู้ชำระเปลี่ยนบัตรทำรายการใหม่ หรือติดต่อธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลบริการตามช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"13" "INVALID AMOUNT"	จำนวนเงินผิด-๑3	จำนวนเงินไม่ถูกต้อง กรุณาตรวจสอบแล้วระบุจำนวนเงินใหม่
"14" "INVALID CARD NUMBER"	หมายเลขบัตรไม่ถูกต้อง-14	เปลี่ยนบัตรเพื่อทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"19" "RE-ENTER TRANSACTION"	กรุณาทำรายการใหม่-19	ปิด-เปิดเครื่องแล้วทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"21" "CARD NOT INITIALIZED"	ไม่พบรายการ-21	เปลี่ยนบัตรเพื่อทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"25" "TID NOT FOUND"	หมายเลขเครื่องผิด-25	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"30" "FORMAT ERROR"	รูปแบบของข้อมูลไม่ถูกต้อง-30	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"31" "BANK NOT SUPPORTED"	หมายเลขบัตรผิด-31	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"41" "LOST CARD"	บัตรมีการแจ้งหาย-41	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"51" "NOT SUFFICIENT FUNDS"/"51" "DECLINED"	รายการไม่อนุมัติ-51	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"55" "INCORRECT PIN"	รหัสบัตรผิด-55	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"58" "TRANSACTION NOT PERMITTED ON TERMINAL"	ติดต่อธนาคาร-58	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"96" "SYSTEM ERROR"	ระบบขัดข้อง-96	ทำรายการใหม่อีกครั้ง หรือเปลี่ยนบัตรแล้วทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ กรุณาแนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"98" Please Settlement	กรุณาสรุยอด-98	คุณยังไม่ได้ทำรายการสรุยอด กรุณาสรุยอดแล้วทำรายการใหม่
"L2" Invalid product code	สินค้าไม่ถูกต้อง-L2-L2	ทำรายการใหม่อีกครั้ง หากไม่สำเร็จกรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
Waiting for payment	Waiting for payment	พบปัญหา QR code ให้ตรวจสอบ e-Slip ของผู้ชำระ หากรายการถูกต้องและร้านค้าสรุยอดก่อน 5 ทุ่ม เงินจะเข้าไม่เกินเที่ยงคืนของวันถัดไป
Tamper / Irruption (Security)	Tamper / Irruption (Security)	พบปัญหาที่เครื่อง EDC กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง

