

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 01/04/56 สพด.อุตรดิตถ์ เรื่อง ผู้ใช้ต้องการนำเครื่องเชื่อมต่อ เข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- ทำการเดินสาย UTP พร้อมทั้งเข้าหัวใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งวางเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Switch - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Switch และทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและ Internet - ทดสอบการใช้งานระบบเครือข่าย และ Internet สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 19/04/56 สพด.กาญจนบุรี เรื่อง ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม gfmis	1. ให้ทางผู้ใช้ทดสอบการใช้งานเพื่อตรวจสอบการเกิดปัญหาดังกล่าว 2. ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้ Check_DriverV5.2.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2/Check_DriverV5.2.exe 3. ตรวจสอบพบว่าไม่ได้ติดตั้งบางโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้ในการเชื่อมต่อระบบ และส่งข้อมูล 4. ดาวน์โหลดโปรแกรม Setup_GFMIS_x86.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2/Setup_GFMIS_x86.exe ซึ่งเป็นชุดติดตั้งโปรแกรม Driver GFMIS Token key เวอร์ชัน 5.2 เพื่อให้สามารถใช้งานระบบ gfmis ได้ 5. ดับเบิลคลิกชุดโปรแกรม Setup_GFMIS_x86.exe เพื่อติดตั้งโปรแกรม 6. ระบบแจ้งเตือนไม่สามารถติดตั้งโปรแกรม SafeNetAuthenticationClient-eToken-x32-8.2 ได้เพราะเนื่องจากมีเวอร์ชันเก่าของโปรแกรม SafeNetAuthenticationClient-eToken-x32-8.2 ติดตั้งอยู่บนเครื่องอยู่แล้ว 7. สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว ได้รายละเอียดว่าผู้ใช้ได้เคยติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวแต่ไม่สำเร็จ 8. ตรวจสอบชุดติดตั้งโปรแกรม Setup_GFMIS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม WinRAR 9. ตรวจสอบชุดคำสั่งที่ใช้ในการติดตั้งโปรแกรม เพื่อตรวจสอบขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม และขั้นตอนการกำหนดค่าการติดตั้ง ได้ขั้นตอนการติดตั้งดังนี้

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- Path=c:\ - SavePath - Setup=c:\tmptk32\install.bat - Silent=1
	- Overwrite=1 - ทำการแตกไฟล์ Setup_GFMIS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม WinRAR โดยจะได้โฟลเดอร์ /Setup_GFMIS_x86/tmptk32 - ทำการตรวจสอบไฟล์ที่ทำหน้าที่กำหนดและเรียกใช้ชุดคำสั่ง ในการติดตั้ง คือไฟล์ install.bat มีชุดคำสั่ง ขั้นตอนที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวได้ ดังนี้ - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v OpeneTokenProperties /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v OpenAdvancedView /t REG_DWORD /d 0 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v ViewTokenInfo /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v ShowHelp /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v ChangePassword /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v RenameToken /t REG_DWORD /d 0 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	<pre>SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v UnlockEtoken /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v About /t REG_DWORD /d 0 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v ShowInTray /t REG_DWORD /d 1 /f</pre>
	<pre>- REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v ClearEToken /t REG_DWORD /d 0 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v Hide /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v TrayIconClearEToken /t REG_DWORD /d 0 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\InitApp /v IgnoreOpenSessions /t REG_DWORD /d 1 /f - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ SafeNet\Authentication\SAC\License /v License /t REG_SZ /d MQAzADUANQAYADAAMwAxADAA OQA7ADIAMgA2ADMANwA7AE0AaQBuAGkAcw B0AHIAeQAgAG8AZgAgAEYAaQBuAGEAbgBjAGU AIAAoAFMAbQBhAHIAAdAAgAE8AZgBmAGkAYw BLACAAUABYAG8AagBLAGMAdAApADsANgAw</pre>

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	ADAAOWAwADsAdwBqADYAQwB2AG8AOQ A0AHIAWABaAFQAWAA3AGUAbQBQAFaATAB ZAELYAUwBGAEYAOABQAGYAagAxAFgAZwBn AHUAaQBrAHoAWQBDAEMARQA0AHkASw BSAEUASQBoAHQAWAA2AG0AdgBjAFUANAA3 AGUAbQBVAEMAVwAvAE8AYwBpAFUAc QBXAFUAbwBtAG4ARgBuADgAbwBIAFAAcg BrAGIAWABwAGkAcQB3AA เนื่องจาก ในชุดคำสั่งดังกล่าว ถ้าเกิดบกพร่องในขั้นตอนใด ๆ ชุดคำสั่ง จะทำตามกระบวนการชุดคำสั่งที่กำหนดไว้ต่อไปจนถึงขั้นตอน การกำหนดค่าใน registry ดังกล่าว - ทำให้ ระบบการติดตั้งโปรแกรม แสดงสถานะไม่สามารถติดตั้ง ระบบได้ โดยแสดงผลว่ามีการติดตั้งเวอร์ชันเก่าอยู่แล้ว 10. ทำการแก้ไข registry โดยการใช้โปรแกรม regedit.exe ทำการกำหนดค่า คอมพิวเตอร์ โดยการ delete registry HKEY_LOCAL_MACHINE\ SOFTWARE\SafeNet\ ทั้งกลุ่ม
	11. Restart เครื่องหลังจากการแก้ไข registry 12. ติดตั้งชุดคำสั่งโปรแกรมที่ใช้ในการติดตั้ง Setup_GFMIS_x86.exe พอถึง ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม SafeNetAuthenticationClient-eToken-x32- 8.2 ระบบปฏิบัติการต้องการเรียกใช้แผ่นระบบปฏิบัติการ เพื่อทำการติดตั้ง องค์ประกอบอื่น 13. ทำการนำแผ่นระบบปฏิบัติการใส่ไปยัง CD-ROM ตามที่ระบบการติดตั้ง ต้องใช้ และขั้นตอนติดตั้งปกติดำเนินการต่อไปจนเสร็จสิ้น 14. ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้ Check_DriverV5.2.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2 /Check_DriverV5.2.exe โปรแกรมตรวจสอบการติดตั้ง แสดงสถานะ Enable ทุก ๆ ขั้นตอนการตรวจสอบ 15. ให้ผู้ใช้งานระบบทดสอบการใช้งานระบบ gfmis สามารถใช้งานได้ 16. แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 19/04/56 สพด.กาญจนบุรี เรื่อง บ่อยครั้งที่เครื่องมีปัญหา จอฟ้า	- ผู้ใช้แจ้งปัญหาว่า บ่อยครั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ปกติ และเกิดอาการจอฟ้า - ทำการตรวจสอบ log ของ event log ของระบบปฏิบัติการ windows พบว่า ERROR จอฟ้า เกิดจากอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อหรือหน้าสัมผัสของอุปกรณ์ - ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ RAM จำนวน 2 DIMM ทดสอบโดยการสลับเสียบและสลับถอด สามารถใช้งานได้ปกติ - ทำการใช้สเปรย์ล้างหน้าสัมผัส ทำความสะอาดหน้าสัมผัส RAM และหน้าสัมผัสช่องเสียบอุปกรณ์ RAM บนเมนบอร์ด - ทำการประกอบอุปกรณ์ RAM เข้ากับเมนบอร์ด - ทำการทดสอบเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ปกติ - ทำการแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว และแนวทางการแก้ไขปัญหา ถ้าเกิดปัญหารวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุของปัญหา
วันที่ 19/04/56 สพด.กาญจนบุรี เรื่อง พิมพ์เอกสารการส่งข้อมูลGFMS การจัดหน้าเอกสารที่พิมพ์ เปลี่ยนแปลงไป	- ผู้ใช้แจ้งว่าหลักจากติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่นั้น เอกสารที่สั่งพิมพ์นั้น เอกสารไม่เหมือนเดิมกับการพิมพ์เอกสารก่อนติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ - ทำการถอนการติดตั้ง Internet explorer เวอร์ชัน 8 - ทำการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการติดตั้ง Internet explorer เวอร์ชัน 7 - ทำการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้ Check_DriverV5.1.exe พบว่าปกติ
	- ทำการทดสอบพิมพ์ พบว่าเอกสารที่พิมพ์มีการจัดหน้าเอกสารเหมือนเดิม - แจ้งปัญหาและสาเหตุการแก้ไขปัญหา
วันที่ 24/04/56 สพด.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่อง ไม่สามารถสั่งพิมพ์งานเอกสารได้	- ทำการเชื่อมต่อไดรเวอร์ ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ เชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบ สั่งพิมพ์เอกสารไม่มีข้อความแสดงผล ERROR ต่าง ๆ แต่เครื่องพิมพ์ไม่สามารถพิมพ์เอกสารได้

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดร์เวอร์ที่ update ล่าสุด ของเครื่องพิมพ์ โดยดาวน์โหลดเว็ชชั่นล่าสุด - ทำการทดสอบส่งพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ - ทำการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการทดสอบ ส่งพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ
วันที่ 25/04/56 โครงการฯ ชัยพัฒนา เรื่อง ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบปฏิบัติการได้	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วพบว่าเมื่อเปิดเครื่องนั้น ระบบปฏิบัติการไม่สามารถเข้าใช้ได้ เนื่องจากไม่พบไฟล์ c:\windows\system32\hal.dll นั้นจึงไม่สามารถเข้าใช้งานได้ - ทำการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญที่อยู่ใน driver C: - ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดร์เวอร์ของอุปกรณ์ - ทำการอัปเดตแพทช์ อัปเดตของระบบปฏิบัติการ - ทำการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานในการใช้งานสำนักงาน - ทำการทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ - แจ้งปัญหาและแนวทางการแก้ไข
วันที่ 25/04/56 โครงการฯ ชัยพัฒนา เรื่อง ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบปฏิบัติการได้	- ทำการตรวจสอบ โดยการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วพบว่าเมื่อเปิดเครื่องนั้น ระบบปฏิบัติการไม่สามารถเข้าใช้งานได้และไม่สามารถเข้า Safe mode ได้ - ทำการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญที่อยู่ใน driver C: - ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดร์เวอร์ของอุปกรณ์ - ทำการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานในการใช้งานสำนักงาน - ทำการทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ - แจ้งปัญหาและแนวทางการแก้ไข
วันที่ 26/04/56 โครงการฯ หนองพลับ เรื่อง ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบปฏิบัติการได้	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วพบว่าเมื่อเปิดเครื่องนั้น ระบบปฏิบัติการไม่สามารถเข้าใช้งานได้และไม่สามารถเข้า Safe mode ได้

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการเปลี่ยน สายแพรสำรองของ Harddisk - ทำการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญที่อยู่ใน driver C: - ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ของอุปกรณ์ - ทำการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานในการใช้งานสำนักงาน - ทำการทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ - แจ้งปัญหาและแนวทางการแก้ไข
วันที่ 29/04/56 โครงการฯ เขาชะงุ้ม เรื่อง ตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่องหลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟของเครื่องแล้วพบว่าหลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์นั้น จะมีตัวเลือกการกำหนดค่าเมนบอร์ดให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์หรือกดเลือกเพื่อกำหนดการตั้งค่าเมนบอร์ดจากปัญหาต่างๆ เป็นปัญหาจากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ไม่จำค่าการกำหนดค่าต่างๆ ของเมนบอร์ดจากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ในการจำค่าอุปกรณ์ต่างๆ หมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัททำการทดสอบโดยการเปิดเครื่องตั้งเวลาปัจจุบันและทำการปิดเครื่องถอดสายไฟจากปลั๊กเครื่องไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ดและเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOS ของเมนบอร์ดได้จำค่าเวลาเป็นเวลาปัจจุบัน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ
วันที่ 29/04/56 โครงการฯ เขาชะงุ้ม เรื่อง Microsoft Office Word 2003 เปิดช้า	- ทำการ rename file Normal.dot ให้เป็น Normal.old ที่ C:\documents and settings \User(ชื่อผู้ผู้)\Application Data \Microsoft\Templates - ทำการ Restart เครื่องเพื่อเริ่มระบบใหม่ - ทดสอบการเปิดใช้งาน Microsoft Office Word 2003 - สถานะการทำงานใช้งานได้เป็นปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 30/04/56 สพด. ราชบุรี เรื่อง ทำการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer	- User มีความต้องการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer - ทำการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer - ทำการต่ออุปกรณ์เข้ากับเครื่อง Computer และทดสอบการใช้งาน - รายงาน ให้ User ทราบ - ทำการ Share Printer - ทดสอบการสั่ง Print งานเอกสาร
วันที่ 30/04/56 สพด. ราชบุรี เรื่อง เดินระบบ Lan เพิ่มเติม	- User มีความต้องการติดตั้งระบบ Network เพิ่มเติมจำนวน 2 จุด - ทำการเดินสาย UTP พร้อมทั้งเข้าหัวใหม่ เชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switch - ทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 30/04/56 สพด. ราชบุรี เรื่อง ผู้ใช้ต้องการเชื่อมต่อเครื่องปริ้นเตอร์ และแชร์เครื่องปริ้นเตอร์	- ทำการ Download ไดรเวอร์ซอฟต์แวร์ควบคุมอุปกรณ์และทำการติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ - ทำการทดสอบพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์ได้ - ทำการแชร์ปริ้นเตอร์เพื่อให้เครื่องอื่นสามารถสั่งพิมพ์เอกสารจากเครื่องอื่นได้ - ทำการ add print จากเครื่องที่ทำการแชร์แล้วทดสอบสั่งพิมพ์ - สามารถพิมพ์ได้ปกติ