

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 12/02/56 สพด.สิงห์บุรี เรื่อง เครื่องแม่ข่ายเปิดเครื่องช้าไม่สามารถใช้งานได้	1 ตรวจสอบการเปิดเครื่องและการทำงานของเครื่องแม่ข่ายพบว่ามีการเรียกใช้งานนานผิดปกติ 2 ตรวจสอบ Process ของเครื่องพบว่าปกติ 3 ตรวจสอบ การใช้งานหน่วยความจำของเครื่องพบว่าปกติ 4 ตรวจสอบการเรียก อ่าน-เขียน ข้อมูลของเครื่องพบว่าผิดปกติ 5 ตรวจพบว่ามีปัญหาที่ Harddisk ทำให้เปิดใช้งานระบบปฏิบัติการได้ช้าและเรียกใช้โปรแกรมช้า 6 ทำการสำรองข้อมูลใน Harddisk 7 ติดตั้ง Harddisk สำรองเพื่อให้ User ใช้งานชั่วคราว 8 ติดตั้ง ระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมพื้นฐาน 9 ทดสอบการใช้งาน สามารถใช้งานได้ปกติ 10 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 14/02/56 สพด.ลพบุรี เรื่อง ไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้	1 ทำการทดสอบโดยการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลพบว่าไม่สามารถดาวน์โหลดได้ เนื่องจากการดาวน์โหลดมีการตั้งค่าให้เรียกใช้โปรแกรม IDM มาช่วยในการดาวน์โหลด 2 ตรวจสอบโปรแกรมไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากโปรแกรม หมดอายุการใช้งาน 3 ถอนการติดตั้ง โปรแกรม IDM version เดิม 4 ติดตั้งโปรแกรม IDM version ใหม่และทดสอบใช้งาน 5 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 14/02/56 สพด.ลพบุรี เรื่อง ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม gfmis	1 ให้ทางผู้ทดสอบการใช้งานเพื่อตรวจสอบการเกิดปัญหาดังกล่าว 2 ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้ Check_DriverV5.2.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2/Check_DriverV5.2.exe 3 ตรวจสอบพบว่าไม่ได้ติดตั้งบางโปรแกรมที่จำเป็น ต้องใช้ในการเชื่อมต่อระบบและส่งข้อมูล

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	4 ดาวน์โหลดโปรแกรม Setup_GFMSIS_x86.exe จาก http://www.gfmsis.go.th/download/GFMSIS-Token-Driver-5.2/Setup_GFMSIS_x86.exe ซึ่งเป็นชุดติดตั้งโปรแกรม Driver GFMSIS Token key เวอร์ชัน 5.2 เพื่อให้สามารถใช้งานระบบ gfmsis ได้
	5 ดับเบิลคลิกชุดโปรแกรม Setup_GFMSIS_x86.exe เพื่อติดตั้งโปรแกรม 6 ระบบแจ้งเตือนไม่สามารถติดตั้งโปรแกรม SafeNetAuthenticationClient-eToken-x32-8.2 ได้เพราะเนื่องจากมีเวอร์ชันเก่าของโปรแกรม SafeNetAuthenticationClient-eToken-x32-8.2 ติดตั้งอยู่บนเครื่องอยู่แล้ว 7 สอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว ได้รายละเอียดว่าผู้ใช้ได้เคยติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวแต่ไม่สำเร็จ 8 ตรวจสอบชุดติดตั้งโปรแกรม Setup_GFMSIS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม winrar 9 ตรวจสอบชุดคำสั่งที่ใช้ในการติดตั้งโปรแกรม เพื่อตรวจสอบขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม และขั้นตอนการกำหนดค่าการติดตั้งได้ขั้นตอนการติดตั้งดังนี้ - Path=c:\ - SavePath - Setup=c:\tmptk32\install.bat - Silent=1 - Overwrite=1 - ทำการแตกไฟล์ Setup_GFMSIS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม winrar โดยจะได้ไฟล์เดอร์ /Setup_GFMSIS_x86/tmptk32 - ทำการตรวจสอบไฟล์ที่ทำหน้าที่กำหนดและเรียกใช้ชุดคำสั่งในการติดตั้งคือไฟล์ install.bat มีชุดคำสั่ง ขั้นตอนที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวได้ดังนี้ - REG ADD HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\AccessControl /v OpeneTokenProperties /t REG_DWORD /d 1 /f

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- 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\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 - 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\

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	<pre>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 BLACAAUABYAG8AagBLAGMAAdAApADsANgAw ADAAOwAwADsAdwBqADYAQwB2AG8AOQ A0AHIAWABaAFQAWAA3AGUAbQBQAFaATAB</pre>
	<pre>ZAELYAUwBGAEYAOABQAGYAagAxAFgAZwBn AHUAaQBrAHoAWQBDAEMARQA0AHkASw BSAEUASQB0AHQAWAA2AG0AdgBjAFUANAA3 AGUAbQBVAEMAUVwAvAE8AYwBpAFUAc QBXAFUAbwBtAG4ARgBuADgAbwBIAFAAcg BrAGIAWABwAGkAcQB3AA</pre> เนื่องจาก ในชุดคำสั่งดังกล่าว ถ้าเกิดบกพร่องในขั้นตอนใด ๆ ชุดคำสั่งจะทำตามกระบวนการชุดคำสั่งที่กำหนดไว้ต่อไป จนถึงขั้นตอนการกำหนดค่าใน registry ดังกล่าว - ทำให้ ระบบการติดตั้งโปรแกรม แสดงสถานะไม่สามารถติดตั้ง ระบบได้ โดยแสดงผลว่ามีการติดตั้งเวอร์ชันเก่าอยู่แล้ว 10 ถอนโปรแกรม SAMClient-x32-8.0SP2 11 ทำการแก้ไข registry โดยการใช้โปรแกรม regedit.exe ทำการ กำหนดค่าคอมพิวเตอร์ โดยการ delete registry HKEY_LOCAL_ MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\ ทั้งกลุ่ม 12 Restart เครื่องหลังจากการแก้ไข registry 13 ติดตั้ง ชุดคำสั่งโปรแกรมที่ใช้ในการติดตั้ง Setup_GFMS_

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	x86.exe 15 ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้Check_DriverV5.2.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2/Check_DriverV5.2.exe โปรแกรมตรวจการติดตั้ง แสดงสถานะ Enable ทุก ๆ ขั้นตอนการตรวจสอบ 16 ให้ผู้ใช้งานระบบทดสอบการใช้งานระบบ gfmis สามารถใช้งานได้ 17 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 14/02/56 สพด.ลพบุรี เรื่อง ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม gfmis	1 ให้ทางผู้ใช้ทดสอบการใช้งานเพื่อตรวจสอบการเกิดปัญหาดังกล่าว 2 ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้Check_DriverV5.2.exe จาก http://www.gfmis.go.th/download/GFMIS-Token-Driver-5.2/Check_DriverV5.2.exe 3 ทำการตรวจแล้วพบว่าการกำหนดค่า initialize and script ActiveX Controls.. ค่า USER Disable MACHINE Disble จึงทำการดาวน์โหลดโปรแกรม 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 4 ตรวจสอบชุดติดตั้งโปรแกรม Setup_GFMIS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม winrar 5 ตรวจสอบชุดคำสั่งที่ใช้ในการติดตั้งโปรแกรม เพื่อตรวจสอบขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม และขั้นตอนการกำหนดค่าการติดตั้งได้ขั้นตอนการติดตั้งดังนี้ - Path=c:\ - SavePath - Setup=c:\tmptk32\install.bat - Silent=1 - Overwrite=1

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	6 แยกไฟล์ Setup_GFMS_x86.exe โดยใช้โปรแกรม winrar โดยจะได้ไฟล์เดอร์ /Setup_GFMS_x86/tmpk32 7 ตรวจสอบไฟล์ที่ทำหน้าที่ กำหนดและเรียกใช้ชุดคำสั่งในการติดตั้ง คือไฟล์ install.bat 8 แก้ไขไฟล์ install.bat ลบค่าคำสั่งในส่วนการติดตั้งโปรแกรมออก 9 ดับเบิลคลิกไฟล์ install.bat เพื่อแก้ไขค่า registry ชุดคำสั่ง 10 ตรวจสอบการติดตั้ง โดยใช้ Check_DriverV5.2.exe 11 ตรวจสอบแล้วพบว่าการกำหนดค่า initialize and script ActiveX Controls.. ค่า USER enable MACHINE enable 12 ให้ผู้ใช้ระบบทดสอบการใช้งานระบบ gfms สามารถใช้งานได้ 13 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 15/02/56 สพด.อ่างทอง เรื่อง เครื่อง Computer ค้างบ่อย	1 ทดสอบเครื่องมือการค้ำบ่อย และไม่สามารถใช้งานได้ 2 ตรวจสอบ Ram พบว่าหน้าสัมผัสของ Ram มีคราบสกปรก 3 นำสเปย์ล้างหน้าสัมผัส ทำความสะอาด Ram และ Slot Ram 4 ทดสอบใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ปกติ 5 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 18/02/56 สพด.นครปฐม เรื่อง Computer Blue Screen	1 ทดสอบเครื่อง Computer พบว่ามีอาการ Blue Screen บ่อย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ 2 ตรวจสอบพบว่าสาเหตุที่ Blue Screen เกิดจากระบบปฏิบัติการเสียหายไม่สามารถซ่อมแซมได้ 3 ทำการสำรองข้อมูล 4 ทำการติดตั้ง ระบบปฏิบัติการ Windows ใหม่ 5 ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน ทดสอบการใช้งานไม่พบปัญหา 6 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 19/02/56 สพด.นนทบุรี เรื่อง Computer ไม่มีเสียง	1 ทดสอบเปิดเครื่อง Computer พบว่าไม่มีเสียงออกลำโพง 2 ตรวจสอบพบว่า การติดตั้งไดรเวอร์ชิปเสียงไม่สมบูรณ์ 3 ทำการดาวน์โหลดไดรเวอร์ชิปเสียงใหม่ 4 ติดตั้งไดรเวอร์ชิปเสียง 5 ทดสอบการใช้งานชิปเสียงโดยการเชื่อมต่อลำโพง มีเสียงดัง สามารถใช้ได้เป็นปกติ 6 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 19/02/56 สพด.นนทบุรี เรื่อง โปรแกรม Office 2007 มีอาการ Error	1 ทดสอบเปิดโปรแกรม Office 2007 มีอาการแจ้ง Error ทุกครั้งที่เปิดใช้งาน 2 ทำการซ่อมโปรแกรม Office 2007 โดยใช้เครื่องมือในโปรแกรม 3 ทดสอบเปิดโปรแกรม Office 2007 สามารถใช้ได้ปกติ 4 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 20/02/56 สพด.สุพรรณบุรี เรื่อง ทำการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer	1 User มีความต้องการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer 2 ทำการย้ายตำแหน่งเครื่อง Computer 3 ทำการต่ออุปกรณ์เข้ากับเครื่อง Computer และทดสอบการใช้งาน 4 รายงาน ให้ User ทราบ
วันที่ 21/02/56 สพด.อยุธยา เรื่อง Server Blue Screen	1 เครื่อง Sever มีอาการ Blue Screen 2 ตรวจสอบ Ram พบว่าหน้าสัมผัสของ Ram มีคราบสกปรก 3 นำสเปรย์ล้างหน้าสัมผัส ทำความสะอาด Ram และ Slot Ram 4 ทดสอบใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ปกติ 5 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 21/02/56 สพด.อยุธยา เรื่อง ปรับปรุงการกำหนดค่าคอมพิวเตอร์เพื่อ ให้สามารถรองรับการใช้เมลล์ ผ่านโปรแกรม outlook	1 เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้ ต้องการใช้งาน Internet จากเครือข่าย TOT แต่ต้องการให้สามารถรับ-ส่งเมลล์ของ กรมพัฒนาที่ดิน ผ่านทางการใช้โปรแกรม outlook ด้วย 2 ตรวจสอบระบบการใช้งานโปรแกรม outlook พบว่าไม่สามารถส่งเมลล์ผ่าน ทางเครือข่ายของ TOT 3 ทำการกำหนดค่า ip address 192.168.1.135 subnet mask 255.255.255.0 และ ip 10.3.11.135 subnet mask 255.255. 255.0 Gateway 192.168.1.1 Dns server 192.168.1.1 และ 8.8.8.8 ในเครื่องที่ต้องการรับ-ส่งเมลล์ outlook 4 เพิ่มตารางเร้าติ้ง 10.0.0.0 mask 255.0.0.0 gateway 10.3.11.254 และจำค่าเป็น parameter หลัก 5 ทำการกำหนดค่าโปรแกรม outlook เป็นค่ามาตรฐาน ในการกำหนดค่าที่ให้อาจสามารถรับส่งเมลล์ได้ และปรับตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาเข้า เป็น 10.1.1.3 และเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาออก เป็น 10.1.1.3 6 ทำการทดสอบรับและส่งเมลล์ไปยังเมลล์ ภายในโดเมนเดียวกัน และเมลล์โดเมนที่อยู่ภายนอก สามารถใช้งานได้ปกติ 7 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 23/02/56 สพด.สมุทรปราการ เรื่อง ปรับปรุงการกำหนดค่าระบบเครือข่ายภายในสถานี ให้สามารถรองรับการใช้เมลล์ ผ่านโปรแกรม outlook และปรับปรุงระบบให้เหมาะสม	1 เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้ ต้องการใช้งาน Internet จากเครือข่าย TOT แต่ต้องการสามารถรับ-ส่งเมลล์ของ กรมพัฒนาที่ดินผ่านทางการใช้โปรแกรม outlook ในเวลาเดียวกัน 2 ตรวจสอบระบบโดยการใช้งานโปรแกรม outlook แล้วพบว่าไม่สามารถเชื่อมต่อผ่าน ทางเครือข่ายของ TOT 3 ทำการปรับปรุงค่าโดย ปิดการใช้งาน DHCP server ของการกำหนดค่าใน router Cisco 800 ที่เชื่อมต่อของ CAT 4 เพิ่มสายเชื่อมต่อระหว่าง router CAT กับ อุปกรณ์ adsl router ของ TOT โดยใช้สาย CAT 5E ขนาด 3 เมตร

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	5 เพิ่มสายเชื่อมต่อระหว่าง router CAT กับ อุปกรณ์ Access point โดยใช้สาย CAT 5E ขนาด 5 เมตร 6 กำหนดค่า ip address 192.168.1.135 subnet mask 255.255.255.0 และ ip 10.3.9.135 subnet mask 255.255.255.0 Gateway 192.168.1.1 Dns server 192.168.1.1 และ 8.8.8.8 ในเครื่องที่ต้องการรับ-ส่งเมลล์ outlook 7 เพิ่มตารางเร้าติ้ง 10.0.0.0 mask 255.0.0.0 gateway 10.3.9.254 และจำค่าเป็น parameter หลัก 8 กำหนดค่าโปรแกรม outlook เป็นค่ามาตรฐาน ในการกำหนดค่าที่ให้อาจสามารถรับ-ส่งเมลล์ได้ แต่ปรับตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาเข้า เป็น 10.1.1.3 และเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาออก เป็น 10.1.1.3 9 ทำการทดสอบรับและส่งเมลล์ไปยังเมลล์ ภายในโดเมนเดียวกัน และเมลล์โดเมนที่อยู่ภายนอก สามารถใช้งานได้ปกติ 10 ปรับปรุงการกำหนดค่า Access point ให้เหมาะสมดังนี้ - เปลี่ยนหน้าที่ของ Acces point จาก routing mode เป็น access point mode โดยการเปลี่ยนสายเสียบการเชื่อมต่อ จากเชื่อมต่อระบบ โดย Port WAN เป็น Port lan - กำหนดการตั้งค่าปิดการ DHCP server ของ Access point ทำการกำหนดการเข้ารหัสในการส่งข้อมูลและการทำงานเครือข่ายไร้สาย 11 ทดสอบการเชื่อมต่อ Notebook โดยใช้รหัสที่ได้กำหนดไว้ และทำการทดสอบการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ 12 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ