

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 16 ม.ค. 56 สพด.นนทบุรี เรื่อง Outlook ไม่สามารถใช้งานได้ - User แจ้งปัญหาไม่สามารถ รับ-ส่ง email ผ่านโปรแกรม Outlook ได้	1 แจ้งให้ User เปิดใช้งาน Remote Desktop ที่ Tab Remote ใน System Properties 2 เรียกใช้งานโปรแกรม Windows Remote Desktop โดยคลิกที่ Start > Programs > Accessories > Remote Desktop Connection 3 เปิดโปรแกรม Outlook และกำหนดค่า Configuration ที่เมนู Tools > Account Setting > Changes > จากนั้นกำหนดค่าดังนี้ 3.1 Account Type : POP3 3.2 Incoming mail Server : mail.ddd.go.th 3.3 Outgoing mail Server (SMTP) : mail.ddd.go.th 3.4 ตรวจสอบดูค่า POP3 ต้องกำหนดที่ Port 110 และค่า SMTP ต้องกำหนดที่ Port 25 4 ทำการทดสอบรับ-ส่ง email สามารถใช้งานได้ตามปกติ 5 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ
วันที่ 30 ม.ค. 56 สพด.นนทบุรี เรื่อง ตอนเปิดเครื่องมีข้อความขึ้น Error ของโปรแกรม - User แจ้งปัญหาเมื่อเปิดเข้า Windows จะมีหน้าต่างแสดงข้อความ Error	1 เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบ Windows พบหน้าต่างแสดงข้อความ Error 2 ตรวจสอบข้อความ Error พบว่าเกิดจากปัญหาการติดตั้งโปรแกรม ACDSee 3 แก้ไขค่าการติดตั้งที่ไม่สมบูรณ์ โดยกำหนดค่า Configuration ของโปรแกรมใหม่ 4 Restart เครื่อง เมื่อเข้าสู่ระบบ Windows ไม่ปรากฏหน้าต่างแสดงข้อความ Error 5 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 30 - 31 ม.ค. 56 สพข.7 น่าน เรื่อง เว็บไซต์เขต โดนบุกรุกและเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าเว็บไซต์ - ได้รับแจ้งปัญหาจาก CAT ว่า Web เขต7 มีการเผยแพร่ Malware DDoS	1 แจ้งผู้ดูแลเครื่อง Web Server ของเขต 7 ให้ทำการ backup ข้อมูลภายในเครื่องแม่ข่าย 2 ตรวจสอบการทำงานของ Service ต่างๆบนเครื่องแม่ข่าย พบว่ามีการรับ-ส่งข้อมูลผ่าน Port TCP และ UDP ที่ไม่ใช่ Port ที่ใช้งานตามปกติ 3 ตรวจสอบการทำงานของโปรแกรม Anti Virus อยู่ในสถานะปกติ 4 สั่ง Scan และ Clean Virus พร้อมทั้งปิด Service ที่ไม่ได้ใช้งาน จากนั้น Restart เครื่อง 5 ตรวจสอบยังพบการใช้งานของ Port ที่ผิดปกติ 6 Format และติดตั้ง Windows Server 2003 พร้อม Service Pack 2 7 Update Patch และ Security Tools จาก Windows Update 8 ติดตั้งโปรแกรม AntiVirus และ Update Virus Definition 9 ย้ายข้อมูลที่ Backup กลับมาที่เครื่อง และทำการ Scan Virus 10 เปิด Web Service และกำหนดค่าตามมาตรฐาน จากนั้น Restart 11 ทดสอบการใช้งาน Web Service สามารถใช้งานได้เป็นปกติ 12 ตรวจสอบการทำงานของ Service ต่างๆ และ Port ที่ใช้งานไม่พบสิ่งผิดปกติ 13 แจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้ User ทราบ