

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 01/03/56 สพข .1 ส่วนสำรวจและทำแผนที่ เรื่อง ไม่สามารถเปิดเครื่องได้	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดเครื่องพบว่ามีความผิดปกติที่แสดงผลจากเมนบอร์ดของเครื่อง - ผู้ใช้แจ้งว่าอาการที่เกิดขึ้นนั้นเป็นบ่อยครั้ง - ทำการเปิดฝาเครื่องเพื่อตรวจสอบอุปกรณ์เชื่อมต่อ พบว่าเป็นปัญหาการไม่ compatible ระหว่าง เมนบอร์ดกับอุปกรณ์ การ์ดจอ แต่เนื่องจากเมนบอร์ดดังกล่าวมี การ์ดจอ ออนบอร์ดที่สามารถใช้งานได้ ประกอบกับความต้องการของผู้ใช้ ใช้งานในส่วนของการทำเอกสาร จึงแนะนำให้ทำการถอดการ์ดจอออก และใช้งานในส่วนของการ์ดจอ ออนบอร์ด แทน - จึงทำการถอดการ์ดจอ ออกแล้ว - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ การ์ดจอ ออนบอร์ด - ทำการ Restart เครื่องแล้วทดสอบการใช้งาน - ใช้งานเครื่องได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 ส่วนสำรวจและทำแผนที่ เรื่อง ไม่สามารถเปิดเครื่องได้	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดเครื่องพบว่ามีความผิดปกติที่แสดงผลจากเมนบอร์ดของเครื่อง - สัญญาณแสดงสถานะเป็นปัญหาที่ การ์ดจอ - ทำการนำ การ์ดจอ สำรองของหน่วยงานมาใช้งานแทน - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ การ์ดจอ ออนบอร์ด - ทำการ Restart เครื่องแล้วทดสอบการใช้งาน - ใช้งานเครื่องได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 บริหารทั่วไป เรื่อง ต้องตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่อง หลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟของเครื่องแล้วพบว่า หลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์นั้น จะมีตัวเลือกการกำหนดค่าเมนบอร์ด ให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์ หรือกดเลือกเพื่อกำหนดการตั้งค่าเมนบอร์ด จากปัญหาต่างๆ เป็นปัญหาจากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ ไม่จำค่าการกำหนดค่าต่าง ๆ ของเมนบอร์ด จากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ในการจำค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ หมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOS ของเมนบอร์ดได้จำค่าเวลา เป็นเวลาปัจจุบัน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 ห้องคอมพิวเตอร์ เรื่อง ต้องตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่อง หลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟ ของเครื่องแล้วพบว่า หลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์นั้น จะมีตัวเลือก การกำหนดค่า เมนบอร์ด ให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์ หรือกดเลือกเพื่อกำหนดการตั้งค่าเมนบอร์ด จากปัญหาต่าง ๆ เป็น ปัญหาจากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ไม่จำค่า การกำหนดค่าต่างๆ ของเมนบอร์ด จากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่ พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ใน การจำค่าอุปกรณ์การจำค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ หหมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบ ว่า BIOS ของเมนบอร์ดได้จำค่าเวลา เป็นเวลาปัจจุบัน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 ห้องคอมพิวเตอร์ เรื่อง ต้องตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่อง หลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟ ของเครื่องแล้วพบว่า หลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์ นั้นจะมีตัวเลือก การกำหนดค่า เมนบอร์ด ให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์ หรือกดเลือกเพื่อกำหนดค่าการตั้งค่าเมนบอร์ด จากปัญหาต่าง ๆ เป็น ปัญหาจากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ไม่จำค่า การกำหนดค่าต่างๆ ของเมนบอร์ด จากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่ พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ใน การจำค่าอุปกรณ์ต่างๆ หหมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOS ของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ อีกครั้ง โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOS ของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงสรุปว่าเป็นปัญหาที่ BIOS ของเมนบอร์ดไม่จำค่าต่าง ๆ - จึงแก้ปัญหาโดยติดตั้งโปรแกรมที่มีลักษณะ ทำการ Sync เวลา กับ NTPserver โดยกำหนดค่าให้ Sync ค่าเวลา ทุก ๆ ครั้ง ที่เปิดเครื่อง - แจ้งสาเหตุปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ใช้งาน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 หน้าห้องผอ เขต เรื่อง บ่อยครั้งที่สถานะการเชื่อมต่อ IPPhone ขาดการเชื่อมต่อ	- ทำการตรวจสอบ สถานะเครื่อง IPPhone ขาดการเชื่อมต่อ - ทำการตรวจสอบไฟแสดงสถานะของ port บน switch แสดงสถานะ - ทำการตรวจสอบ หัว RJ 45 ของสาย lan ทั้ง สองฝั่งพบว่าปกติ - ทำการตรวจสอบ สาย UTP มีสภาพสายที่เก่า - จึงทำการนำสาย UTP สำรองของบริษัท มาเปลี่ยนเพื่อเชื่อมต่อ - ทำการเชื่อมต่อแล้วทดสอบการใช้งาน - สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 01/03/56 สพข .1 ห้องวิชาการ เรื่อง เครื่องเปิดไม่ติด	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดเครื่องพบว่ามีเสียงสัญญาณดังแสดง สถานะความผิดปกติที่แสดงผลจากเมนบอร์ดของเครื่อง - ผู้ใช้แจ้งว่าอาการที่เกิดขึ้นนั้นเป็นบ่อยครั้ง จึงไม่ได้ใช้งานมานาน ถ้าเปิดติดก็ใช้งานแล้วเกิดอาการ Hang และมีอาการค้าง - ทำความสะอาดชิ้นส่วนหน้าสัมผัสที่ทำการเชื่อมต่ออุปกรณ์ที่มีการ เชื่อมต่อภายในเครื่อง - หลังจากทำความสะอาดเสร็จแล้วทำการทดสอบเปิดเครื่อง สามารถ เปิดเครื่องได้ปกติ - ทำการตรวจสอบไฟล์ log ของระบบ พบว่า มี log ของระบบที่ผิดปกติ เป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเตือนของระบบปฏิบัติการเอง - ทำการแจ้งผู้ใช้งานถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ เพื่อทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ - ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และติดตั้งไดรเวอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ - ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานที่ใช้งาน - ทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ
วันที่ 7/03/56 สพด.พิจิตร เรื่อง ผู้ใช้ต้องการย้ายการเชื่อมต่อ ปริ้นเตอร์และ แชร์ปริ้นเตอร์	- ทำการย้ายปริ้นเตอร์ไปยังเครื่องที่ทางผู้ต้องการ - ทำการดาวน์โหลด ไดรเวอร์และซอฟต์แวร์ควบคุมอุปกรณ์ และทำการติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ - ทำการทดสอบพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์ได้ - ทำการแชร์ปริ้นเตอร์เพื่อให้เครื่องอื่นสามารถส่งพิมพ์เอกสารจากเครื่องอื่นได้ - ทำการ add print จากเครื่องที่ทำการแชร์ แล้วทดสอบส่งพิมพ์สามารถพิมพ์ได้ปกติ
วันที่ 7/03/56 สพด.พิจิตร เรื่อง ปรับปรุงการกำหนดค่าระบบเครือข่ายภายในสถานี	- เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากเครือข่าย TOT ที่ได้ทำการเช่าไว้ แต่เนื่องจากมีความต้องการตั้งค่าระบบที่มีความผิดปกติ คือ มีการกำหนดค่า DHCP server จำนวน 2 server จึงทำให้เมื่อมีเครื่องใด เครื่องหนึ่ง หรืออุปกรณ์เครือข่ายมาเชื่อมต่อแล้วนั้น แต่เครื่อง ๆ นั้น จะได้รับ ip address ที่ใช้งานจาก DHCP server จากอุปกรณ์เครื่องใด เครื่องหนึ่ง โดยในแต่ละครั้งอาจจะได้ ip address และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากเครือข่ายที่ต้องการ โดยได้สอบถามความต้องการใช้ระบบเครือข่ายนั้น คือ ถ้า notebook มือถือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายนั้น ให้ได้รับการแจกออกอินเทอร์เน็ตของ TOT ส่วนเครื่องทั่วไปให้ออกอินเทอร์เน็ตของกรม และทำให้เครื่องที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้เครือข่ายของ TOT สามารถแชร์ข้อมูล และสามารถส่งพิมพ์เอกสารไปยังเครื่องที่เชื่อมต่อได้ - จากความต้องการของผู้ใช้ จึงทำการออกแบบ และปรับปรุงระบบเครือข่ายดังนี้ 1. เครื่องที่เชื่อมต่อเครือข่ายทั้งระบบต้องอยู่ในระบบเครือข่ายเดียวกัน คือ 10.3.50.0 2. กำหนดค่า ip address อุปกรณ์ เราเตอร์ของ TOT เป็นเบอร์ 10.3.50.1 3. ค่า ip address อุปกรณ์ เราเตอร์ของกรม เป็นเบอร์ 10.3.50.254

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	4. กำหนดค่า Dhcp server เป็นเริ่มแจกตั้งแต่ ip 10.3.50.100-10.3.50.150 และ gateway คือ 10.3.50.1 DNS 10.3.50.1 , 8.8.8.8 ขั้นตอนการปรับปรุงระบบดังนี้ 4.1 ปิดการทำงานของ DHCP server ในอุปกรณ์เราเตอร์ของกรม 4.2 เปลี่ยนค่า ip address ของอุปกรณ์ เราเตอร์ของ TOT เปลี่ยนจาก 192.168.0.1 เป็น เบอร์ ip address 10.3.50.1 4.3 กำหนดค่า DHCP server ให้ทำการแจกจ่าย ip ระหว่าง 10.3.50.100-10.3.50.150 และ gateway คือ 10.3.50.1 DNS 10.3.50.1 , 8.8.8.8 - ทำการทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย ใช้งานได้ - ทำการทดสอบระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานได้ - ทำการแจ้งถึงขั้นตอนวิธีการในการเชื่อมต่อทั้งระบบเครือข่ายของกรม นั้น มีวิธีและขั้นตอนอะไรบ้าง
วันที่ 11/03/56 สพด.แม่ฮ่องสอน เรื่อง ปรับปรุงการกำหนดค่าคอมพิวเตอร์เพื่อ ให้สามารถรองรับการใช้เมลล์ ผ่านโปรแกรม outlook	- เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป จากเครือข่าย TOT แต่ต้องการให้สามารถรับส่งเมลล์ของกรมพัฒนาที่ดิน ผ่านทางการใช้โปรแกรม Outlook ในเวลาเดียวกัน - ทำการตรวจสอบระบบโดยการใช้งานโปรแกรม outlook แล้วพบว่า ไม่สามารถรับส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายของ TOT - ทำการปรับปรุงค่าเพื่ออุปกรณ์ usb wireless เพื่อเชื่อมต่ออุปกรณ์ Access point router ที่เป็น router เพื่อออก internet ของ TOT - ทำการตั้งค่า Obtain an IP address automatically เพื่อรับแจกจ่าย ip address ของอุปกรณ์ router และทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านทางเครือข่าย TOT สามารถใช้งานได้ - ทำการเชื่อมต่อ การ์ด Local area network โดยใช้สาย lan ไปยัง อุปกรณ์ switch ที่เชื่อมต่อกับrouter ระบบเครือข่ายของกรม และทำการ กำหนดค่า ip address เป็น 10.3.39.139 subnet mask 255.255.255.0 แล้วตรวจสอบสถานะ - ทำการเพิ่มตารางเร้าตั้ง 10.0.0.0 mask 255.0.0.0 gateway 10.3.9.254 และจำค่าเป็น parameter หลัก - ทำการกำหนดค่าโปรแกรม outlook เป็นค่ามาตรฐานในการกำหนด ค่าที่ให้สามารถรับส่งเมลล์ได้ แต่ปรับตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาเข้า เป็น 10.1.1.3 และเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาออก เป็น 10.1.1.3 - ทำการทดสอบรับและส่งเมลล์ไปยังเมลล์ ภายในโดเมนเดียวกัน และเมลล์โดเมนล์ที่อยู่ภายนอก สามารถใช้งานได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 12/03/56 สพด.ลำปาง เรื่อง ปรับปรุงการกำหนดค่าคอมพิวเตอร์เพื่อ ให้สามารถรองรับการใช้เมลล์ ผ่านโปรแกรม outlook	- เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากเครือข่าย TOT แต่ต้องการให้สามารถรับส่งเมลล์ของกรมพัฒนาที่ดินผ่านทางการใช้โปรแกรม Outlook ในเวลาเดียวกัน - ทำการตรวจสอบระบบโดยการใช้งานโปรแกรม outlook แล้วพบว่าไม่สามารถส่งเมลล์ผ่าน ทางเครือข่ายของTOT - ทำการกำหนดค่า ip address 192.168.1.135 subnet mask 255.255.255.0 และ ip 10.3.41.135 subnet mask 255.255.255.0 Gateway 192.168.1.1 Dns server 192.168.1.1 และ 8.8.8.8 ในเครื่องที่ต้องการรับส่งเมลล์ outlook - ทำการเพิ่มตารางเร้าติ้ง 10.0.0.0 mask 255.0.0.0 gateway 10.3.141.254 และจำค่าเป็น parameter หลัก - ทำการกำหนดค่าโปรแกรม outlook เป็นค่ามาตรฐานในการกำหนดค่า ที่ให้สามารถรับส่งเมลล์ได้แต่ปรับตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาเข้า เป็น 10.1.1.3 และเซิร์ฟเวอร์จดหมายขาออก เป็น 10.1.1.3 - ทำการทดสอบรับและส่งเมลล์ไปยังเมลล์ ภายในโดเมนเดียวกัน และเมลล์โดเมนที่อยู่ภายนอก สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 12/03/56 สพด.ลำปาง เรื่อง เครื่องแม่ข่ายเปิดเครื่องช้า และไม่สามารถ สั่งพิมพ์งานได้	- จากการตรวจ log error ในการสั่งพิมพ์งานเกิดจากปัญหา เซอร์วิส print spooler ของเครื่อง - ทำการแก้ไขโดยใช้ tools ของ microsoft และทำการทดสอบการใช้งาน เครื่อง สั่งพิมพ์งานยังเกิด error อยู่ จึงต้องทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ - ทำการย้ายข้อมูลที่ใช้งาน จาก ไดรฟ์ C ไปยัง ไดรฟ์ D - ติดตั้ง ระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมพื้นฐาน - ทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ
วันที่ 12/03/56 สพด.ลำปาง เรื่อง บ่อยครั้งที่เครื่องมีปัญหา จอฟ้า	- ผู้ใช้แจ้งปัญหาว่า บ่อยครั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ปกติ และเกิดอาการจอฟ้า - ทำการตรวจสอบ log ของ event log ของระบบปฏิบัติการ windows พบว่า error จอฟ้า เกิดจากอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อหรือหน้าสัมผัสของอุปกรณ์ - ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ RAM จำนวน 2 DIMM ทดสอบโดยการสลับ เสียบและสลักถอด สามารถใช้งานได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการใช้สเปรย์ล้างหน้าสัมผัส ทำความสะอาดหน้าสัมผัส RAM และหน้าสัมผัสช่องเสียบอุปกรณ์ RAM บนเมนบอร์ด - ทำการประกอบอุปกรณ์ RAM เข้ากับเมนบอร์ด - ทำการทดสอบเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ปกติ - ทำการแจ้งกับผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว และแนวทางการแก้ไขปัญหา ถ้าเกิดปัญหารวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุของปัญหา
วันที่ 13/03/56 สพด.ลำพูน เรื่อง กล้องวงจรปิดไม่สามารถดูได้	- ทำการตรวจสอบการดูกล้องวงจรปิดจากโปรแกรมกล้องวงจรปิด ไม่พบสถานะของอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด - ทำการตรวจสอบ Port ที่ทำการเชื่อมต่ออุปกรณ์ UTP ระหว่างอุปกรณ์ switch กับอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด สถานะไฟแสดงการเชื่อมต่อ ไม่มีการเชื่อมต่อ - ทำการตรวจสอบสาย UTP ที่ทำการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ ระหว่างอุปกรณ์ switch กับอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิดทั้ง 2 ฝั่ง มีลักษณะการเข้าหัวที่ผิดปกติ - ทำการเข้าหัวสาย UTP ทั้งสองฝั่งระหว่างอุปกรณ์ switch กับอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด - ทดสอบการเชื่อมต่อ Port ที่ทำการเชื่อมต่ออุปกรณ์ UTP ระหว่างอุปกรณ์ switch กับอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด สถานะไฟแสดงการเชื่อมต่อ มีการเชื่อมต่อ - ทำการตรวจสอบการดูกล้องวงจรปิดจากโปรแกรมกล้องวงจรปิด ไม่พบสถานะของอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด - ทำการตรวจสอบค้นหาอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบหาการกำหนดค่า ip address ที่มีการเชื่อมต่อ อยู่ในเครือข่าย จึงพบอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด เป็นเบอร์ ip address 192.168.1.199 - ทำการตรวจการกำหนดค่าอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด จากโปรแกรมที่ใช้ในการควบคุมอุปกรณ์ นั้นมีการกำหนดค่าไว้เป็น ip address 192.168.1.99 จึงทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อกับกล้องควบคุมกล้องวงจรปิด - ทำการกำหนดค่าอุปกรณ์ควบคุมกล้องวงจรปิด จากโปรแกรมที่ใช้ในการควบคุมอุปกรณ์นั้น มีการกำหนดค่าไว้เป็น ip address 192.168.1.199 และทำการจัดเก็บการกำหนดค่า - ทดสอบการใช้งานกล้องวงจรปิด สามารถเรียกดูได้ตามปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 13/03/56 สพด.ลำพูน เรื่อง ต้องตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่อง หลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟของเครื่องแล้วพบว่า หลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์นั้น จะมีตัวเลือก การกำหนดค่าเมนบอร์ด ให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์ หรือกดเลือกเพื่อกำหนดการตั้งค่าเมนบอร์ด จากปัญหาต่างๆ เป็นปัญหา จากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ ไม่จำค่า การกำหนดค่าต่าง ๆ ของเมนบอร์ด จากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่ พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ใน การจำค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ หมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการเปิดเครื่องตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบ ว่า BIOSของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ อีกครั้ง โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการ ปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบ ว่า BIOSของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงสรุปว่าเป็นปัญหาที่ BIOSของเมนบอร์ดไม่จำค่าต่างๆ - จึงแก้ปัญหาโดยติดตั้งโปรแกรมที่มีลักษณะ ทำการSync เวลา กับ NTPserver โดยกำหนดค่า ให้Sync ค่าเวลา ทุกๆครั้งที่เปิดเครื่อง แจ้งสาเหตุปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ใช้งาน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ
วันที่ 13/03/56 สพด.ลำพูน เรื่อง ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายโดยใช้สาย UTP	- ทำการตรวจสอบอุปกรณ์การ์ด Local Area Network พบว่าไม่มีการติดตั้ง ไดรเวอร์ การ์ด Local Area Network - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ การ์ด Local Area Network - ทำการตรวจสอบสาย UTP พบว่าสายมีความยาวไม่เหมาะสม (สั้น) กับตำแหน่งที่วางเครื่องคอมพิวเตอร์กับตำแหน่งวางอุปกรณ์ switch ถ้าใช้สายดังกล่าว และถ้าเกิดมีการเคลื่อนไหวของสาย UTP อาจจะมีเหตุ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาได้ - จึงทำการเดินสาย UTP พร้อมทั้งเข้าหัวใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับ ตำแหน่งวางเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switch

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการเชื่อมต่อสาย UTP กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Switch และทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและ internet - ทำการถอนการติดตั้งโปรแกรมความอุปกรณ์ wireless usb และทำการถอดอุปกรณ์ ที่เคยทำการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ - ทดสอบการใช้งาน ระบบเครือข่ายและInternet สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 13/03/56 สพด.ลำพูน เรื่อง ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายโดยใช้สาย UTP	- ทำการตรวจอุปกรณ์การ์ด Local Area Network พบว่าติดตั้งไดร์เวอร์การ์ด Local Area Network ปกติแต่ขึ้นเครื่องหมายกากบาท (Network Cable unplugged) - ทำการตรวจสอบสาย UTP โดยอุปกรณ์ ตรวจเช็คสัญญาณ สาย UTP พบว่า มี 2 เส้นในสาย UTP ไม่สามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ - ทำการเข้าหัวสาย UTP ทั้ง 2 ฝั่ง ของสาย UTP และใช้ อุปกรณ์ ตรวจเช็คสัญญาณ สาย UTP พบว่าสามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ ครบทุกเส้น - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP ระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switchพบว่าสถานะของอุปกรณ์การ์ด Local Area Network มีการเชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบการใช้งาน ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 14/03/56 สพด.เชียงใหม่ เรื่อง ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	- ทำการทดสอบเปิดเครื่อง ไม่มีการแสดงเสียงเพื่อบอกสถานะของอุปกรณ์ mainboard - ทำการเช็คค่าการกำหนดของอุปกรณ์ทั้งหมด คือทำการถอด อุปกรณ์ ที่เชื่อมต่อกับmainboard ทั้งหมด (battery RAM สายไฟเชื่อมต่อของ power supply)ทิ้งไว้ประมาณ 10นาที่ - ทำการประกอบกลับอุปกรณ์ทั้งหมดที่มีการเชื่อมต่อที่ได้ถอดไว้ และทำการทดสอบเปิดเครื่อง สามารถเปิดเครื่องได้ปกติ - ทำการทดสอบใช้งานคอมพิวเตอร์ ทัวไป สามารถใช้งานได้ปกติ - ทำการทดสอบการปิดเครื่องไว้ช่วงเวลาหนึ่ง และทำการเปิดเครื่องพบว่า ไม่สามารถเปิดเครื่องได้และไม่มีการแสดงเสียงเพื่อบอกสถานะของอุปกรณ์ mainboard - ทำการเช็คค่าการกำหนดของอุปกรณ์ทั้งหมด คือทำการถอด อุปกรณ์ ที่เชื่อมต่อกับmainboard ทั้งหมด (battery RAM สายไฟเชื่อมต่อของ power supply)ทิ้งไว้ประมาณ 10นาที่

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ทำการใช้ สเปรย์ล้างหน้าสัมผัส ทำความสะอาดหน้าสัมผัส RAM และ หน้าสัมผัสช่องเสียบอุปกรณ์ RAM บนเมนบอร์ด - ทำการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทดสอบใช้งานทั่วไป สามารถใช้งานได้ปกติ - ทำการทดสอบการปิดเครื่องไว้ช่วงเวลาหนึ่ง และทำการเปิดเครื่องพบว่า สามารถเปิดเครื่องได้และใช้งานได้ปกติ - ทำการแจ้งกับผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว และแนวทางการแก้ไขปัญหาก็คือ ถ้าเกิดปัญหา รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาก็คือต้นเหตุของปัญหา
วันที่ 14/03/56 ศพล. เรื่อง ต้องการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รับส่งอีเมลล์ผ่านโปรแกรม outlook	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รับส่งอีเมลล์ในปัจจุบันว่าใช้การรับส่งผ่าน outlook เวอร์ชัน outlook express - ทำการ นำออก address book ผู้ติดต่อ พร้อมทั้ง คัดลอก ฐานข้อมูล จัดเก็บเมลล์เดิม จากเครื่องเดิม - นำข้อมูลที่ทำการคัดลอก ฐานข้อมูลเมลล์เดิมและนำเอา address book จากเครื่องเดิม เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการใช้แทน - ทำการกำหนดค่า บัญชีผู้ใช้งานของหน่วยงานและทำการกำหนดค่า การเชื่อมต่อเครื่องแม่ข่าย เมลล์ - ทำการทดสอบการรับ-ส่ง เมลล์ ไปยังบัญชีผู้ใช้งานเอง และบัญชีผู้ใช้งานที่อยู่ภายในโดเมนและ ภายนอกโดเมน สามารถรับส่งเมลล์ได้ปกติ - ทำการลบการกำหนดค่าบัญชีผู้ใช้งาน ที่กำหนดค่าอยู่คอมพิวเตอร์เครื่องเดิม - ทำการรับ-ส่งเมลล์ อีกครั้ง สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 18/03/56 สพข. 6 ห้องคอมพิวเตอร์ เรื่อง ไม่สามารถเข้าสู่ระบบปฏิบัติการได้และต้องการ เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- ทำการตรวจสอบโดยการ เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วไม่สามารถเข้าสู่ระบบปฏิบัติการได้ โดยระบบแสดงผลการแจ้งเตือนว่ามีไฟล์ที่ใช้ในการเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการหายไป จึงทำให้ไม่สามารถเข้าสู่ ระบบปฏิบัติการได้ - แจ้งปัญหาดังกล่าวกับทางผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานแจ้งว่ามีโปรแกรมเฉพาะทาง ที่ใช้ในหน่วยงานติดตั้งอยู่ในระบบปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก จึงทำการซ่อมแซมระบบปฏิบัติการ โดยใช้แผ่นของระบบปฏิบัติการ โดยการรีแพร์ระบบปฏิบัติการ เพื่อถ้ารีแพร์สำเร็จก็จะสามารถใช้งานระบบปฏิบัติการได้ - หลังจากการ รีแพร์ เสร็จสิ้นแล้วทดสอบการใช้งาน สามารถเข้าสู่ระบบ หลังจากการ รีแพร์ เสร็จสิ้นแล้วทดสอบการใช้งาน สามารถเข้าสู่ระบบปฏิบัติการได้ แต่จากการตรวจสอบพบว่า ระบบปฏิบัติการมีความผิดปกติ ไม่เหมือนเดิมและไม่สมบูรณ์ จึงแจ้งกับผู้ใช้งานถึงปัญหาดังกล่าว - จึงทำการย้ายข้อมูลที่ใช้จาก ไดรฟ์ C ไปยัง ไดรฟ์ D

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
	- ติดตั้งระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมพื้นฐาน - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ ของคอมพิวเตอร์ - ทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้ปกติ - ทำการเดินสาย UTP พร้อมทั้งเข้าหัวใหม่ เชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switch - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Switch และทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต - ทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 18/03/56 สพข. 6 ห้องคอมพิวเตอร์ เรื่อง ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายได้	- ทำการตรวจอุปกรณ์การ์ด Local Area Network พบว่าไม่ทำการติดตั้งไดรเวอร์ การ์ด Local Area Network - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดรเวอร์ การ์ด Local Area Network - ทำการตรวจสอบสาย UTP พบว่าไม่มีสาย UTP ที่ใช้ในการเชื่อมต่อจากอุปกรณ์ Switch ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการเดินสาย UTP พร้อมทั้งเข้าหัว RJ45 เพื่อเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switch - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Switch และทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต - ทดสอบการใช้งาน ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 18/03/56 สพข. 6 ห้องส่วนวางแผนการใช้ที่ดิน เรื่อง ไม่สามารถสั่งพิมพ์เอกสารได้	- ทำการตรวจสอบเชื่อมต่อไดรเวอร์ ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ พบว่าเชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสาร มีข้อความแสดง ไม่สามารถพิมพ์เอกสารได้ เนื่องจาก service spooler ไม่ start - ทำการตรวจสอบการกำหนดค่า service print spooler พบว่ากำหนดค่า service start เป็น Manual แต่โดยค่าปกติของการกำหนดค่า service จะเป็นค่า automatic จึงทำการกำหนดค่าเป็น automatic และทำการ start service - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสาร สามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ - ทำ restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการตรวจสอบการกำหนดค่า service print spooler พบว่ากำหนดค่า service start เป็นค่า automatic - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 21/03/56 สพด.เชียงราย เรื่อง ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายโดยใช้สาย UTP	- ทำการตรวจอุปกรณ์การ์ด Local Area Network ขึ้นเครื่องหมายกากบาท (Network Cable unplugged) - ทำการตรวจสอบสาย UTP โดยอุปกรณ์ตรวจเช็คสัญญาณสาย UTP พบว่ามี 2 เส้น ในสาย UTP ไม่สามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ - ทำการเข้าหัวสาย UTP ทั้ง 2 ฝั่ง ของสาย UTP และใช้อุปกรณ์ตรวจเช็คสัญญาณสาย UTP พบว่าสามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ครบทุกเส้น - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP ระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ switch พบว่าสถานะของอุปกรณ์การ์ด Local Area Network มีการเชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 21/03/56 สพด.เชียงราย เรื่อง บางเครื่องไม่สามารถใช้งานเครือข่ายโดยใช้สาย UTP จากจุดเชื่อมต่อเดียวกัน	- ทำการตรวจสอบอุปกรณ์การ์ด Local Area Network จากเครื่องที่สามารถใช้งานได้ สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและต่ออินเทอร์เน็ตได้ - ทำการตรวจอุปกรณ์การ์ด Local Area Network ขึ้นเครื่องหมายกากบาท (Network Cable unplugged) จากเครื่องที่ไม่สามารถใช้งานได้ - จากปัญหาดังกล่าวที่แสดงสถานะไม่เหมือนกันเนื่องจาก การตั้งค่ากำหนดชิพของอุปกรณ์ การ์ด local Area Network มีการตั้งค่าต่ำสุดในการส่งสัญญาณไฟฟ้าที่อุปกรณ์จะรับได้แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดสถานะที่แตกต่างกัน - ทำการตรวจสอบสาย UTP โดยอุปกรณ์ตรวจเช็คสัญญาณสาย UTP พบว่าสามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ครบทุกเส้น - ทำการเข้าหัวสาย UTP ทั้ง 2 ฝั่ง ของสาย UTP และใช้อุปกรณ์ตรวจเช็คสัญญาณสาย UTP พบว่าสามารถส่งสัญญาณไฟฟ้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้ครบทุกเส้น - ทำการเชื่อมต่อสาย UTP ระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เคยเกิดปัญหา และอุปกรณ์ switch พบว่าสถานะของอุปกรณ์การ์ด Local Area Network มีการเชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบการใช้งาน ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 21/03/56 สพด.เซียงราย เรื่อง ไม่สามารถเข้าดูเว็บไซต์บางเว็บไซต์ได้	- ทำการทดสอบการเรียกใช้เว็บไซต์ทั่วไป สามารถเรียกใช้งานเว็บไซต์ได้ปกติ - ทำการทดสอบการเรียกใช้เว็บไซต์ที่เกิดปัญหา ไม่สามารถเรียกใช้งานเว็บไซต์ได้ปกติ - ทำการตรวจสอบการกำหนด DNS พบว่ากำหนดค่าเป็น ip 10.1.1.4 ซึ่งเป็นค่าปกติ - ทำการทดสอบการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ดังกล่าว โดยการ ping ไปยังเว็บไซต์ที่เกิดปัญหา พบว่าข้อความแสดงการทดสอบ ICMP ping คือ ข้อความว่าเว็บไซต์ที่เกิดปัญหา ตอบกลับมา IP address 127.0.0.1 ซึ่งเป็นการกำหนดค่า ip loopback ของเครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการตรวจสอบไฟล์ hosts ที่อยู่ c:\windows\system32\drivers\etc พบว่ามีการกำหนดค่า เว็บไซต์ที่ไม่สามารถเชื่อมต่อได้เป็น การกำหนดค่า ip address 127.0.0.1 เช่น www.facebook.com 127.0.0.1 จึงทำการลบค่าข้อมูลดังกล่าว และทำการเซฟการกำหนดค่า - ทำการทดสอบการเรียกใช้เว็บไซต์ที่เกิดปัญหา สามารถเรียกใช้งานเว็บไซต์ได้ปกติ
วันที่ 25/03/56 สพด. แพร่ เรื่อง ไม่สามารถเรียกใช้งานโปรแกรม internet explorer	- ทำการตรวจสอบและเรียกใช้งานโปรแกรม internet explorer 7 ไม่สามารถเรียกใช้งานได้ - ทำการถอนการติดตั้งโปรแกรม internet explorer 7 - ทำการ restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม internet explorer 8 - ทำการทดสอบการเรียกใช้งาน internet explorer 8 สามารถใช้งานได้ปกติ
วันที่ 26/03/56 สพด. น่าน เรื่อง เครื่องเปิดใช้งานช้า ถ้าสามารถเปิดเครื่องได้แล้วจะมีอาการค้าง	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดใช้งานเข้า windows ได้ช้า - ตรวจสอบโพสเซสที่โปรแกรมเรียกใช้ CPU พบว่าปกติ - ตรวจสอบสถานะการเรียกใช้ RAM พบว่าเรียกใช้ปกติ - ตรวจสอบเวลาในการเรียก I/O ของอุปกรณ์ พบว่าผิดปกติ - ทำการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการเปลี่ยน port เชื่อมต่อ Sata ที่เชื่อมต่อ harddisk กับ mainboard จาก port 0 ไปยัง port1 - ทำการทดสอบเปิดเครื่องใช้งานสามารถใช้งานได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 26/03/56 สพด. น่าน เรื่อง เครื่องใช้เวลานาน ในการเปิดใช้งาน	- ทำการตรวจสอบโดยการเปิดใช้งาน เข้าสู่หน้า windows ได้ช้า - ตรวจสอบโพเซสที่โปรแกรมเรียกใช้ cpu พบว่าปกติ แต่จำนวนของโพเซสที่ application เรียกใช้งาน CPU มีจำนวนมาก - ตรวจสอบสถานะการเรียกใช้ RAM พบว่าเรียกใช้ปกติ แต่จำนวนของโพเซสได้ที่ application เรียกใช้งาน RAM มีจำนวนมาก - ทำการตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่หน้าจอ desktop มีจำนวนของข้อมูลที่มากและมีไฟล์จำนวนมาก - จากการตรวจสอบ ปัญหาต่าง ๆ ที่เข้าเกิดจาก มีการติดตั้งและเปิดใช้งานเซอร์วิสในการกำหนดค่าให้เรียกใช้โปรแกรมดังกล่าวพร้อมกับการเข้าสู่ระบบปฏิบัติมีจำนวนมารวมถึงไฟล์ข้อมูลที่อยู่หน้า desktop มีจำนวนมาก - จึงให้คำแนะนำ และแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ใช้ คือการถอดโปรแกรมที่ไม่ใช้งาน ย้ายข้อมูลที่อยู่ใน พาร์ท desktop รวมถึงการกำหนดค่า statup program ของ windows เท่าที่ใช้งานประจำ
วันที่ 26/03/56 สพด. น่าน เรื่อง ไม่สามารถสั่งพิมพ์งานเอกสารได้	- ทำการเชื่อมต่อไดร์เวอร์ ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เชื่อมต่อปกติ - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสารไม่มีข้อความแสดงผล ERROR ต่าง ๆ แต่เครื่องพิมพ์ไม่สามารถพิมพ์เอกสารได้ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดร์เวอร์ที่ update ล่าสุด ของเครื่องพิมพ์โดยดาวน์โหลดเว็ชชั่นล่าสุด - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ - ทำ restart เครื่องคอมพิวเตอร์ - ทำการทดสอบสั่งพิมพ์เอกสารสามารถพิมพ์เอกสารได้ปกติ
วันที่ 26/03/56 สพด. น่าน เรื่อง ไม่สามารถติดตั้งไดร์เวอร์ VGA ได้	- ทำการตรวจไดร์เวอร์ของอุปกรณ์การ์ดจอ พบว่า ไม่มีการติดตั้ง ไดร์เวอร์ - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดเวอร์ ของไดร์เวอร์การ์ดจอ เวชชั่นล่าสุด และพบว่าไม่สามารถติดตั้งไดร์เวอร์ ได้ จากปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่อุปกรณ์ การ์ดจอของคอมพิวเตอร์ จึงนำออกจากการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ และจากการต้องการของผู้ใช้ทำงานเอกสารทั่วไปจึงแนะนำให้ใช้อุปกรณ์การ์ดจอ ออนเมนบอร์ด - ทำการดาวน์โหลดและติดตั้งไดเวอร์ การ์ดจอ ออนเมนบอร์ด - ทำการทดสอบการใช้งานคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ปกติ

ปัญหาและวิธีแก้ไข

ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการเข้าปฏิบัติงาน และวิธีแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข
วันที่ 26/03/56 สพข. 7 เรื่อง ต้องตั้งค่าเวลาทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่ และเครื่อง restart ตัวเอง	- ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกครั้งที่ทำการปิดเครื่องหลังจากเลิกใช้งาน และทำการถอดปลั๊กไฟ ของเครื่องแล้วพบว่าหลังจากเสียบปลั๊กไฟใหม่ เพื่อใช้งานคอมพิวเตอร์ นั้นจะมีตัวเลือกการกำหนดค่า เมนบอร์ด ให้ใช้ค่าการกำหนดค่ามาตรฐานอุปกรณ์หรือกดเลือกเพื่อกำหนดการตั้งค่า เมนบอร์ด จากปัญหาต่าง ๆ เป็นปัญหาจากการที่ BIOS ที่มีหน้าที่ควบคุมการตั้งค่าอุปกรณ์ ไม่จำค่าการกำหนดค่าต่าง ๆ ของเมนบอร์ด จากอาการดังกล่าวเป็นปัญหาที่พลังงาน ประจุที่อยู่ในแบตเตอรี่ ของ Bios ที่เป็นพลังงานที่ใช้ในการจำค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ หมด - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOS ของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงทำการนำเปลี่ยนแบตเตอรี่ อีกครั้ง โดยใช้แบตเตอรี่สำรองของบริษัท - ทำการทดสอบโดยการ เปิดเครื่อง ตั้งค่าเวลาปัจจุบันและทำการปิดเครื่อง ถอดสายไฟจากปลั๊ก เครียร์ไฟที่ค้างอยู่ในเมนบอร์ด และเสียบสายไฟ เปิดเครื่องและตรวจสอบค่าเวลาที่กำหนดไว้แล้วพบว่า BIOSของเมนบอร์ดไม่ได้จำค่าเวลา และเป็นเวลาเริ่มต้นของอุปกรณ์ - จึงสรุปว่าเป็นปัญหาที่ BIOSของเมนบอร์ดไม่จำค่าต่าง ๆ - จึงแก้ปัญหาโดยติดตั้งโปรแกรมที่มีลักษณะ ทำการ Sync เวลากับ NTPserver โดยกำหนดค่า ให้Sync ค่าเวลา ทุกๆครั้งที่เปิดเครื่อง - แจ้งสาเหตุปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ใช้งาน - สถานะการกำหนดค่าเวลาใช้งานได้ปกติ