

ถาม - ตอบปัญหาที่พบบ่อย

๑. ก่อนเข้าใช้ระบบงานหรือ อินเทอร์เน็ต ต้องทำอะไร ?

ตอบ หลังจากติดตั้ง Windows (OS) แล้วติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อกำหนดหมายเลข IP Address และดำเนินการ Join Domain ไว้สำหรับใช้งาน

๒. ไม่สามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ต และ ระบบงาน ต้องทำอะไร ?

ตอบ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณต่างๆ เช่น สายแลน หรือ Lan Card ของคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เน็ตเวิร์ก เช่น Server ให้บริการเกี่ยวกับระบบงานหรือ Switch เป็นต้น เมื่อพบปัญหาในเบื้องต้นให้ดำเนินการ ตรวจสอบเช็ค Icon Lan Card  ในส่วนของ Taskbar ด้านขวาล่างว่าปกติหรือไม่ หากพบว่าผิดปกติ  ให้ดำเนินการตรวจสอบ ดังนี้

๑. สายแลนว่าเชื่อมต่ออยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ (หลวมหรือหลุด)
๒. มีไฟกระพริบหลังเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่
๓. ติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อแก้ไข

๓. ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ได้ทั้งห้องหรือทั้งกอง ทำอย่างไร ?

ตอบ อาการแบบนี้ไม่ได้เป็นเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์อาจเป็นผลมาจาก Switch ที่เชื่อมต่อมาที่ห้องที่พบปัญหา โดยสิ่งที่พบเห็นคือ Switch อาจจะเสีย หรือ สาย Uplink ของ Switch ตัวนั้นๆ Down ลง ให้ติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อดำเนินการให้

๔. ไม่สามารถเข้าระบบงานได้ ?

ตอบ การที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบงานนั้น ๆ ได้ อาจจะไม่ได้เกิดจากระบบงานนั้นเสีย แต่อาจเป็นเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถสื่อสารกับระบบเครือข่ายได้ สิ่งที่ควรตรวจสอบคือ ทดสอบเข้า Web Site ต่างๆ หรือตรวจสอบจากเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ก่อนเพื่อจะได้ทราบว่าเป็นที่ระบบงานนั้นจริง

๕. ระบบอินเทอร์เน็ตช้าผิดปกติ ?

ตอบ ประเด็นของการตรวจสอบโดยระบุว่าช้าผิดปกติ อาจเกิดจากกลุ่มต่อไปนี้

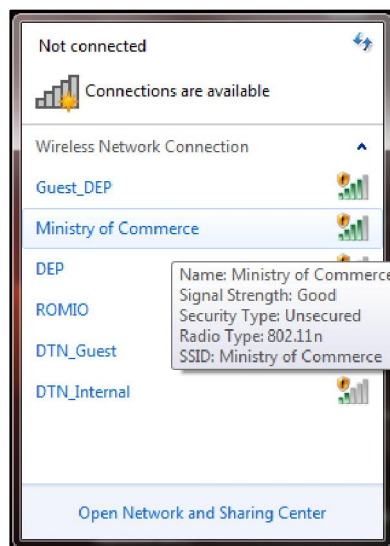
๑. เฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียง ๑ เครื่อง อาจเกิดมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส หรือ มีโปรแกรมต่างๆ ใช้งาน CPU หรือ Memory สูงเกินไป
๒. เฉพาะห้องหรือกอง อาจเกิดมาจาก Switch ที่เชื่อมต่อมาที่ห้องหรือกองมีปัญหา เช่น CPU, Memory ใช้งานสูง หรือเกิด Loop ภายใน Switch
๓. เฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ สาเหตุเกิดได้หลายอย่าง เช่น Firewall-OPS , Domain Name Server OPS หรือ Core Switch OPS มีปัญหา เป็นต้น

๔. เป็นทั้งกระทรวงพาณิชย์ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น Core Switch ที่เป็นศูนย์กลางของกระทรวงพาณิชย์เสีย จนกระทั่งไปถึง Firewall นอกสุดของกระทรวงพาณิชย์ และ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสีย หรือไม่สามารถให้บริการได้

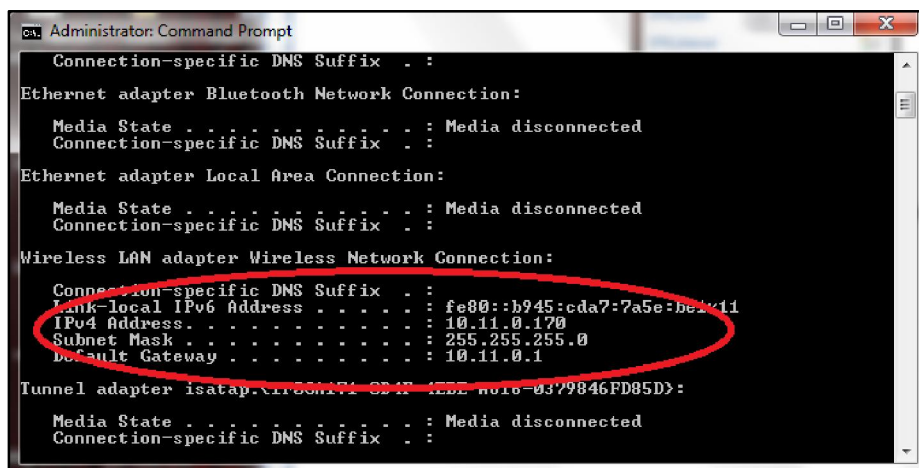
๖. ไม่สามารถเข้าใช้ Wireless ได้ ต้องทำอะไร ?

ตอบ สิ่งแรกในการใช้งานต้องพบสัญญาณ Wireless ก่อน

๑. ปัจจุบันในกระทรวงพาณิชย์นั้นมีหลาย SSID โดยปกติแล้วจะใช้ SSID ที่ชื่อว่า Ministry of Commerce เท่านั้น ดังภาพ



๒. หลังจากเชื่อมต่อแล้ว จะได้ IP Address โดย พิมพ์ ipconfig ในส่วนของ Command Prompt (เพื่อตรวจสอบว่าได้รับ IP address และสามารถที่จะใช้งานได้) ดังภาพ



๓. ไม่สามารถใช้งานได้หรือ ไม่ได้ IP Address ติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ
แก้ไข

๗. ไม่สามารถลงโปรแกรม หรือลบโปรแกรมในเครื่องของเราเองได้ ?

ตอบ ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์มีการจัดโครงข่ายภายในแบบระบบโดเมน (Domain) เพื่อง่ายต่อการจัดการทรัพยากรและระบบความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเมื่อ Login เป็นชื่อของเราเองนั้นจะไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมหรือลบโปรแกรมออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ แต่หากต้องการลงโปรแกรมหรือลบโปรแกรมใด ให้ติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๘. นำเครื่อง Notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานโดยใช้สายแลนแต่ไม่สามารถใช้งานได้ ?

ตอบ สิ่งสำคัญที่จะสามารถใช้งานภายในโดยใช้สายแลนนั่น ต้องมี IP Address ที่ถูกต้องก่อนโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเป็นผู้กำหนดหมายเลข IP Address ให้ จึงไม่แนะนำให้ใส่หมายเลข IP Address เอง เพราะอาจจะมีผลกระทบต่อระบบเครือข่ายภายในได้ เช่น IP Address อาจซ้ำกับ IP Address เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น เมื่อกำหนดหมายเลข IP Address ถูกต้องแล้วจะไม่สามารถใช้งานได้อีก

และเนื่องมาจากระบบของกระทรวงพาณิชย์นั้นมีขนาดค่อนข้างใหญ่ โดยจะแบ่งแยก Vlan หรือแบ่งแยกกลุ่มเอาไว้ จึงจำเป็นต้องใช้งาน Port หรือ Outlet ที่เป็นของเครือข่ายภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์เท่านั้น

๙. เพราะเหตุใดจึงไม่ยากให้นำ Switch หรือ Hub มาต่อใช้งานเอง ?

ตอบ การต่อ Switch หรือ Hub นั้นสามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้อย่างง่าย แต่ไม่ควรนำ Switch หรือ Hub มาเชื่อมต่อ Switch ที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ติดตั้งไว้ เนื่องจาก Switch ที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ตั้งไว้นั้นเชื่อมต่อเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์และมีการป้องกันการเกิด Loop ไว้ หากนำ Switch หรือ Hub มาต่อพ่วงอีกอาจทำให้มีผลกระทบต่อระบบเครือข่ายภายในทำให้ระบบเครือข่ายนั้นชำรุดผิดปกติหรือไม่สามารถใช้งานได้

๑๐. เพราะเหตุใดจึงไม่ยากให้นำ Wireless หรือ Router Wireless มาต่อใช้งานเอง ?

ตอบ โดยปกติกระทรวงพาณิชย์ มีการให้บริการเกี่ยวกับ Wireless อยู่แล้ว โดยชื่อ SSID “Ministry of Commerce” แต่เมื่อนำ Wireless หรือ Router Wireless มาต่อใช้งานเอง สิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึงคือบุคคลที่นำ Wireless หรือ Router Wireless มาต่อเองนั้นเป็นบุคคลที่นำเชื่อถือได้หรือไม่เพราะบางครั้งการนำ Wireless หรือ Router Wireless มาต่อใช้งานเองอาจทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีเข้ามาใช้งานในระบบเครือข่ายภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ หากต้องการจะใช้งานควรติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อดำเนินการให้