



ALWAYS AHEAD

คู่มือการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

คู่มือการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

คือ คู่มือที่ใช้ในการตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและแก้ไขในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเบื้องต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานะ **ADSL Router**
2. ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต
3. การตั้งค่า **ADSL Router** เบื้องต้น
4. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่พบบ่อย
 - 4.1 รับ-ส่งข้อมูลช้า
 - 4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้
 - 4.3 อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย
 - 4.4 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่รับ-ส่งอีเมลไม่ได้

1. สถานะ ADSL Router

1. สถานะ ADSL Router



ความหมายสถานะไฟของอุปกรณ์



ตำแหน่งไฟ	แสดงสถานะ	ทำงานปกติ	ผิดปกติ
1. PWR/SYS	ไฟแสดงสถานะเครื่อง(เปิด/ปิด)	ไฟสีเขียวติดนิ่ง	ไฟไม่ติด
2. LAN	ไฟแสดงสถานะเมื่อมีการต่อ LAN	ไฟสีเขียวติดนิ่ง = เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 10 Mbps (กระพริบเมื่อมีการรับส่งข้อมูล)	ไฟไม่ติด
		ไฟสีส้มติดนิ่ง = เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 100 Mbps (กระพริบเมื่อมีการรับส่งข้อมูล)	ไฟไม่ติด
3. WLAN	ไฟแสดงสถานะสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	ไฟสีเขียวติดนิ่ง	ไฟไม่ติด
4. DSL	ไฟแสดงสถานะการเชื่อมต่อ ADSL	ไฟสีเขียวติดนิ่ง เมื่อมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	ไฟสีเขียวกะพริบ
5. INTERNET	ไฟแสดงสถานะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	ไฟสีเขียวติดนิ่ง (กระพริบเมื่อมีการรับส่งข้อมูล)	ไฟไม่ติด

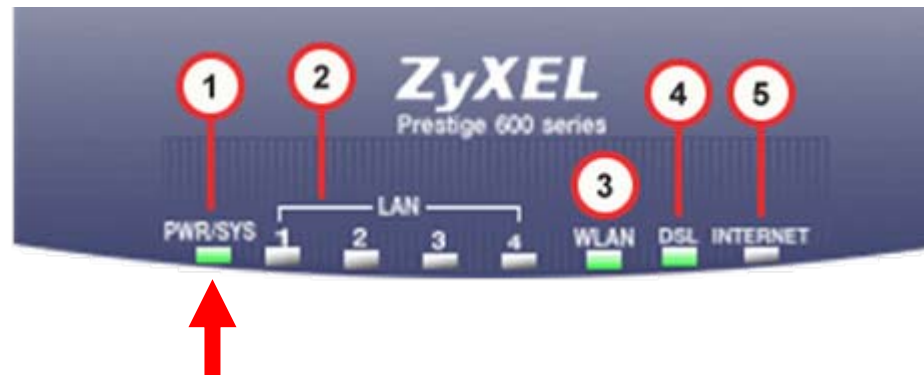
1. สถานะ ADSL Router



1) ทำไม่ไฟ Power จึงไม่ติด (หมายเลข 1)

ในกรณีที่ไฟ Power ไม่ติด ท่านสามารถตรวจสอบได้ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ตรวจสอบว่าเปิด ADSL Router แล้วหรือไม่
- 1.2 ตรวจสอบ Adapter ว่าเสียบเรียบร้อย หรือ เสียบแน่นดีหรือไม่
- 1.3 ตรวจสอบ UPS ว่าเปิดแล้ว และพร้อมใช้งานได้หรือไม่
- 1.4 ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน
- 1.5 ติดต่อศูนย์บริการเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด



1. สถานะ ADSL Router



2) ทำไมไฟ LAN จึงไม่ติด (หมายเลข 2)

- 2.1 ตรวจสอบสาย LAN ว่าเสียบเข้าที่ช่อง LAN ของคอมพิวเตอร์ เรียบร้อยหรือไม่ เสียบแน่นดีหรือไม่
- 2.2 ตรวจสอบค่า IP Gateway ค่าที่ถูกต้อง คือ 192.168.1.1
เริ่มจากคลิกเมนู **"Start"** > **"Run"** > พิมพ์ **"cmd"** > คลิก **"OK"**
จากนั้น หน้าต่างโปรแกรม command prompt จะปรากฏขึ้น
พิมพ์คำสั่ง **ipconfig** ที่ c:\> ระบบจะแสดงค่า IP Gateway (Default Gateway) ของท่าน

```
C:\>ipconfig
Windows 2000 IP Configuration
Ethernet adapter Local Area Connection:

    Connection-specific DNS Suffix  . :
    IP Address. . . . . : 192.168.1.33
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 192.168.1.1
```

1. สถานะ ADSL Router



- 2.3 ทำการติดตั้ง Driver LAN Card ใหม่อีกครั้ง ในกรณีที่ยังไม่ได้ทำการติดตั้ง LAN Card หรือ LAN Card ไม่สามารถใช้งานได้
- 2.4 ตรวจสอบสาย LAN ว่าชำรุดหรือไม่ โดยการเปลี่ยนใช้สาย LAN เส้นใหม่ หากสาย LAN เส้นเดิมชำรุด ท่านจะสามารถใช้งานได้ตามปกติเมื่อเปลี่ยนใช้เส้นใหม่
- 2.5 ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน
- 2.6 ติดต่อศูนย์บริการเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด

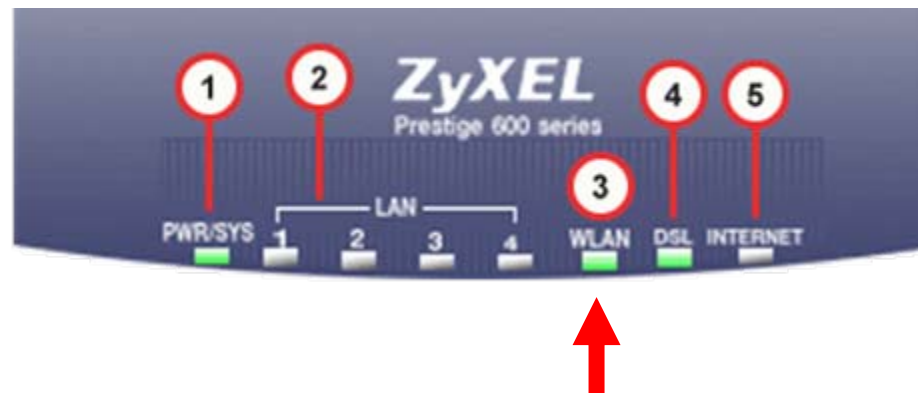


1. สถานะ ADSL Router



3) ทำไมไฟ **WLAN** จึงไม่ติด (หมายเลข 3)

ไฟ WLAN จะติดในกรณีที่มีการคลิกเลือก "Active Wireless LAN" หรือ "Enable Wireless" เพื่อเปิดใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้น

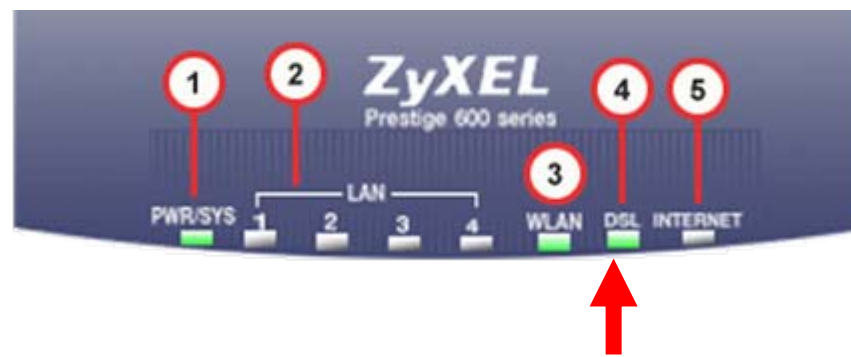
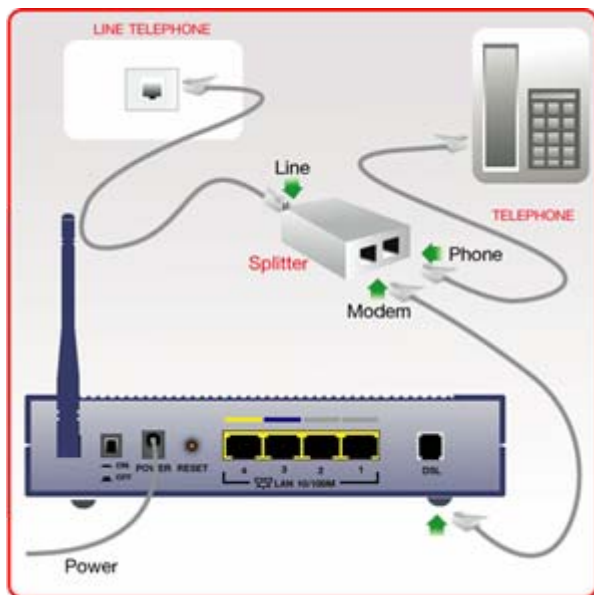


1. สถานะ ADSL Router



4) ทำไมไฟ DSL จึงไม่ติด (หมายเลข 4)

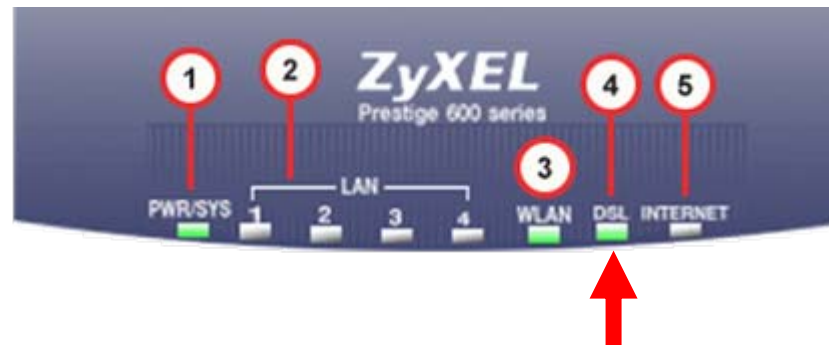
- 3.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่อของสาย ADSL Router กับ Splitter ว่าเสียบเข้าที่ช่อง Line ถูกต้องหรือไม่ หากเสียบถูกต้อง สัญญาณไฟ ADSL จะติดนิ่ง
- 3.2 ในกรณีที่เชื่อมต่อผ่าน Splitter ตรวจสอบ Splitter ว่าชำรุดหรือไม่ โดยการต่อตรงโดยไม่ผ่าน Splitter หาก Splitter ชำรุด ท่านจะสามารถใช้งานได้ตามปกติเมื่อต่อตรง



1. สถานะ ADSL Router



- 3.3 ตรวจสอบสายโทรศัพท์ว่าชำรุดหรือไม่ โดยการเปลี่ยนใช้สายโทรศัพท์เส้นใหม่ หากสายโทรศัพท์เส้นเดิมชำรุด ท่านจะสามารถใช้งานได้ตามปกติเมื่อเปลี่ยนใช้เส้นใหม่
- 3.4 ตรวจสอบสาย ADSL ว่าชำรุดหรือไม่ โดยการเปลี่ยนสาย ADSL โทรมเข้า-ออก หากสาย ADSL ชำรุด ท่านจะไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- 3.5 ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน
- 3.6 ตรวจสอบการตั้งค่า ADSL Router ให้ถูกต้อง (รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "การตั้งค่า ADSL Router เบื้องต้น")
- 3.7 ติดต่อศูนย์บริการเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด



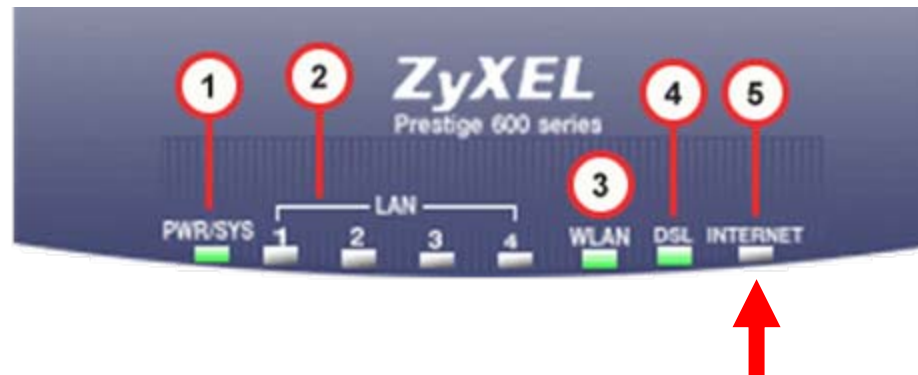
1. สถานะ ADSL Router



5) ทำไมไฟ Internet จึงไม่ติด (หมายเลข 5)

ไฟ Internet จะไม่ติดตลอดเวลา จะกะพริบเมื่อสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ และมีการรับ-ส่งข้อมูล

ในกรณีที่ไฟ Internet ไม่ติดเลย แต่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ อาจเกิดจากหลอดไฟชำรุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ADSL Router ชำรุด ให้ท่านตรวจสอบการทำงานในส่วนอื่นๆ อีกครั้ง ว่าทำงานเป็นปกติหรือไม่



2. ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต

2. ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต



ท่านสามารถตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ตหลังจากติดตั้งเรียบร้อยแล้ว ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1) ทดลองเข้าเว็บไซต์

เปิดโปรแกรม Internet Explorer พิมพ์ URL ที่ต้องการ เช่น www.ksc.net
ในกรณีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ โปรแกรมจะต้องเข้าเว็บไซต์ที่ท่านต้องการได้

ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

2) ทดลอง Ping เว็บไซต์

เริ่มจากคลิกเมนู **"Start"** > **"Run"** > พิมพ์ **"cmd"** > คลิก **"OK"**

จากนั้น ระบบจะแสดง command prompt พิมพ์คำสั่ง **"ping www.yahoo.com -t"** ที่
C:\> ในกรณีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ระบบจะตอบกลับเป็นคำสั่ง Reply from

```
C:\>ping www.yahoo.com -t
Pinging www.yahoo-ht3.akadns.net [209.131.36.158] with 32 bytes of data:
Reply from 209.131.36.158: bytes=32 time=234ms TTL=49
Reply from 209.131.36.158: bytes=32 time=232ms TTL=51
Reply from 209.131.36.158: bytes=32 time=233ms TTL=49
Reply from 209.131.36.158: bytes=32 time=232ms TTL=49
Reply from 209.131.36.158: bytes=32 time=232ms TTL=51
```

ในกรณีที่ระบบไม่ตอบกลับ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

2. ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต



3) ทดลอง Ping IP Gateway

เริ่มจากคลิกเมนู **"Start"** > **"Run"** > พิมพ์ **"cmd"** > คลิก **"OK"**

จากนั้น ระบบจะแสดง command prompt พิมพ์คำสั่ง **"ping 192.168.1.1"** ที่ c:\>

```
C:\>ping 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 1ms, Maximum = 1ms, Average = 1ms
```

ในกรณีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ระบบจะต้องตอบกลับเป็นคำสั่ง Reply from
ในกรณีที่ระบบไม่ตอบกลับ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

2. ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต



4) ทดลอง IP Config

เริ่มจากคลิกเมนู **"Start"** > **"Run"** > พิมพ์ **"cmd"** > คลิก **"OK"**
จากนั้น ระบบจะแสดง command prompt พิมพ์คำสั่ง **"ipconfig"** ที่ c:\>

```
C:\>ipconfig
Windows 2000 IP Configuration
Ethernet adapter Local Area Connection:

    Connection-specific DNS Suffix  . :
    IP Address. . . . . : 192.168.1.33
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 192.168.1.1
```

ในกรณีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ระบบจะแสดงค่า IP Address ต่างๆ ดังรูป
ในกรณีที่ระบบไม่ตอบกลับ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

5) ติดต่อศูนย์บริการเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด

3. การตั้งค่า ADSL Router เบื้องต้น

3. การตั้งค่า ADSL Router เบื้องต้น



ท่านสามารถตั้งค่า ADSL Router เบื้องต้นที่ถูกต้อง ได้ดังนี้

1) Encapsulation

เลือก PPPOE

2) VPI / VCI

	TRUE	ADC	Samart	TT&T
VPI	0	0	0	0
VCI	100	35	35	33

3) Username & Password

(ตามที่ท่านกำหนดไว้)

4) Connection

เลือก Nailed-Up Connection

ท่านสามารถติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซีเพื่อตรวจสอบการตั้งค่า ADSL Router ที่ถูกต้องได้ หรือตรวจสอบคู่มือติดตั้ง ADSL Router ที่แนบไปกับกล่อง ADSL Router

4. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่พบบ่อย

4.1 รับ-ส่งข้อมูลช้า



ท่านสามารถตรวจสอบปัญหาการรับส่งข้อมูล-ช้า ได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1) ตรวจสอบว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้จริงหรือไม่

ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน จากนั้น ตรวจสอบดังต่อไปนี้

1.1 ตรวจสอบไฟ ADSL Router ว่าติดปกติหรือไม่

ในกรณีที่ไฟ ADSL Router ว่าติดผิดปกติ ให้ท่านตรวจสอบและแก้ไขตามหัวข้อ **"สถานะ ADSL Router"** การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่สมบูรณ์อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รับ-ส่งข้อมูลช้า

1.2 สามารถเปิดเว็บไซต์ได้หรือไม่

ในกรณีที่ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์ได้ ให้ท่านตรวจสอบและแก้ไขตามหัวข้อ **"ตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต"** การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่สมบูรณ์อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รับ-ส่งข้อมูลช้า

ในกรณีที่สถานะ ADSL Router ปกติ หรือ สามารถเปิดเว็บไซต์ได้ ให้ตรวจสอบในหัวข้อถัดไป

4.1 รับ-ส่งข้อมูลซ้ำ



2) ในกรณีที่เครือข่ายของท่านเชื่อมต่อผ่าน LAN

2.1 ตรวจสอบจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเครือข่ายเดียวกัน

ในกรณีที่มีจำนวนคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายเป็นจำนวนมาก ท่านจะรับ-ส่งข้อมูลซ้ำ เนื่องจากมีคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก กำลังใช้งานอินเทอร์เน็ตพร้อมกัน

แก้ไขได้โดยการเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับจำนวนคอมพิวเตอร์

2.2 ตรวจสอบไวรัสในเครือข่าย

ในกรณีที่เครื่องใดเครื่องหนึ่งในเครือข่ายติดไวรัส จะทำให้เครื่องอื่นๆ ติดไวรัสด้วย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การรับ-ส่งข้อมูลซ้ำ

แก้ไขได้โดยการตรวจสอบและกำจัดไวรัสด้วยโปรแกรม Antivirus

3) ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด

3.1 เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อของสาย ADSL ในพื้นที่ให้บริการของท่าน

3.2 เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อของขุมสายในพื้นที่ให้บริการของท่าน

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้



ท่านสามารถตรวจสอบปัญหาเข้าเว็บไซต์ไม่ได้ ได้ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ทดลองการเข้าเว็บไซต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ทดลองเข้าเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น www.yahoo.com, www.hotmail.com และเว็บไซต์ในประเทศ เช่น www.ksc.net, www.manager.co.th

ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าเว็บใดเว็บหนึ่งได้ ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซี เพื่อตรวจสอบปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในประเทศและต่างประเทศ

ในกรณีที่ไม่สามารถเชื่อมต่อได้เลย ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้

2) ตรวจสอบว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้จริงหรือไม่

ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน จากนั้น ตรวจสอบไฟ ADSL Router ว่าติด ปกติหรือไม่ และลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง

ในกรณีที่ไฟ ADSL Router ติดผิดปกติไม่ปกติ ให้ท่านตรวจสอบและแก้ไขตามหัวข้อ **“สถานะ ADSL Router”**

ในกรณีที่ไฟ ADSL Router ปกติ แต่ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้ ให้ตรวจสอบในหัวข้อถัดไป

3) ตรวจสอบว่าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมอื่นๆ ได้หรือไม่

ทดลองใช้โปรแกรมอื่นๆ ที่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น Instant Messenger หรือ Game Online

ในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมอื่นๆ ได้ตามปกติ ให้ตรวจสอบการตั้งค่าต่างๆ ของ ADSL Router ให้ถูกต้อง และปิด/เปิด ADSL Router ใช้งานอีกครั้ง

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้

4) ตรวจสอบการทำงานของ Internet Explorer

4.1 ล้างค่าต่างๆ ใน Internet Explorer

ไปที่ **Tools > Internet Options**

เลือก **General** คลิก **"Delete Cookies"**, **"Delete Files"**, **"Clear History"**
จากนั้น ไปที่ **Advance** คลิก **"Restore Defaults"** แล้วคลิก **"OK"**

4.2 ตรวจสอบว่า เลือกคำสั่ง Work offline ไว้หรือไม่

ในกรณีที่ท่านใช้คำสั่ง **"Work Offline"** โปรแกรมจะไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้
สังเกตที่ Title ที่แถบบนสุดของโปรแกรม จะแสดงคำว่า [Work Offline]
สามารถยกเลิกคำสั่งได้โดยการ ไปที่ **File > Work offline** เพื่อยกเลิกคำสั่ง

ทดลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง หากไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้ ให้ตรวจสอบในหัวข้อถัดไป

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้

5) ตรวจสอบการทำงานของ Router

โดยการ Ping หรือ telnet ไปที่ IP router

เริ่มจากคลิกเมนู **"Start"** > **"Run"** > พิมพ์ **"cmd"** > คลิก **"OK"**

จากนั้น ระบบจะแสดง command prompt พิมพ์คำสั่ง **"ping 192.168.1.1"** ที่ c:\>

```
C:\>ping 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=254

Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 1ms, Maximum = 1ms, Average = 1ms
```

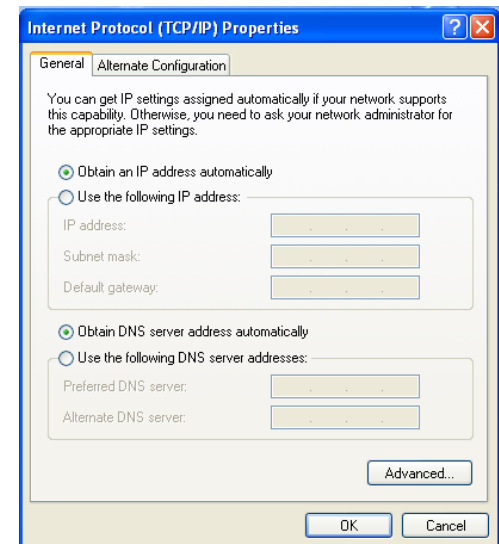
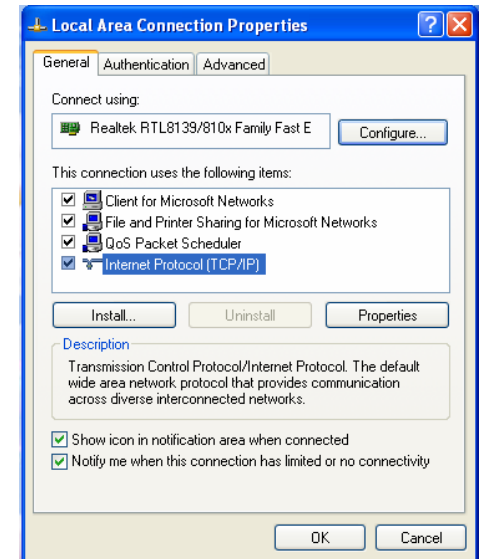
ในกรณีที่ Router สามารถทำงานได้ตามปกติ ระบบจะต้องตอบกลับเป็นคำสั่ง Reply from จากนั้น ทดลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง หากไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้

6) ตรวจสอบว่า Fixed IP ไว้หรือไม่

คอมพิวเตอร์ของท่านจะต้องไม่ Fixed IP สามารถแก้ไขได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) คลิกเมนู **Start > Control Panel > Network Connection**
- 2) เลือก **"Local Area Connection"** คลิกขวา เลือก **"Properties"**
- 3) จากนั้น ระบบจะแสดงหน้าต่างเพื่อตั้งค่า เลือก **"Internet Protocol (TCP/IP)" > "Properties"**
- 4) ดึงที่ check box ในข้อ **"Obtain an IP address automatically"** และ **"Obtain DNS Server address automatically"** จากนั้น คลิก **"OK"**



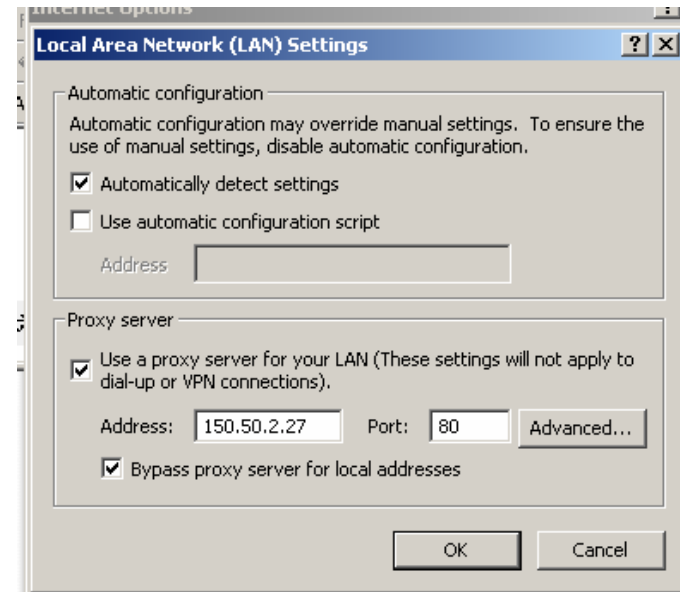
4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้

7) ตรวจสอบว่า Set Proxy ไว้ที่ Internet Explorer หรือไม่

ท่านสามารถตรวจสอบว่า Set Proxy ไว้หรือไม่
ได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) เปิดโปรแกรม Internet Explorer
- 2) ไปที่ **"Tools"** เลือก **"Internet Options"**
- 3) เลือก **Connections > LAN Settings**

ในกรณีที่ set Proxy ไว้ จะมีเครื่องหมายถูกที่ check box หน้าหัวข้อ **"Use a proxy server for your LAN ..."** จะทำให้ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้



ท่านสามารถปลด proxy ได้ โดยการคลิกเครื่องหมายถูกออกจาก check box ในหัวข้อนั้น จากนั้น คลิก **"OK"**

หลังจากปลด Proxy ทดลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง หากไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

4.2 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้



- 8) ติดตั้ง ADSL Router ใหม่ทั้งหมดอีกครั้ง (ตรวจสอบตามคู่มือ)**
ทดลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง หากไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป
- 9) ในกรณีที่ท่านเชื่อมต่อผ่านเครือข่าย LAN**
ติดต่อ IT Admin เพื่อตรวจสอบการตั้ง Client Policies
- 10) ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด**

4.3 อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย



1) ตรวจสอบสัญญาณรบกวนเบื้องต้น

ทดลองโทรออกด้วยหมายเลข ADSL ของท่าน เพื่อตรวจสอบว่ามีสัญญาณรบกวนหรือไม่ ในกรณีที่พบว่าสัญญาณรบกวน ให้ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซี

2) ตรวจสอบการทำงานของ Splitter

ตรวจสอบ Splitter ว่าชำรุดหรือไม่ โดยการต่อตรงโดยไม่ผ่าน Splitter หาก Splitter ชำรุด ท่านจะสามารถใช้งานได้ตามปกติเมื่อต่อตรง

3) ติดตั้ง ADSL Router ใหม่ทั้งหมดอีกครั้ง (ตรวจสอบตามคู่มือที่แนบมากับอุปกรณ์)

4) ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซี

4.1 เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อของสาย ADSL ในพื้นที่ให้บริการของท่าน

4.2 เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อของขุมสายในพื้นที่ให้บริการของท่าน

4.4 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่รับ-ส่งอีเมลไม่ได้

1) ตรวจสอบว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้จริงหรือไม่

ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์ของท่าน ในกรณีที่ท่านสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้จริง ท่านจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ตามปกติหลังจาก ปิด/เปิด ADSL Router และ Restart คอมพิวเตอร์

ในกรณีที่ท่านไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

2) ตรวจสอบว่าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมอื่นๆ ได้หรือไม่

ทดลองเข้าเว็บไซต์ หรือใช้โปรแกรมอื่นๆ ที่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น Instant Message หรือ Game Online

ในกรณีที่ท่านไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ให้ตรวจสอบในข้อถัดไป

3) ตรวจสอบการตั้งค่าในโปรแกรมที่ใช้รับ-ส่งเมลว่าถูกต้องหรือไม่

ค่าที่ใช้รับส่งอีเมลที่ถูกต้อง

Incoming = pop.th.com

Outgoing = smtp.th.com ถูกต้องหรือไม่

4) ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าเคเอสซีเพื่อตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด

ALWAYS THANKS



ALWAYS AHEAD

