

# คู่มือการใช้งาน

ระบบแจ้งปัญหาและติดตามการใช้งานเครือข่าย  
(Trouble Ticket Online)

สำหรับสมาชิกเครือข่าย

เจ้าหน้าที่บริหารเครือข่าย (NOC)

สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)

## ระบบแจ้งปัญหาและติดตามการใช้งานเครือข่าย (Trouble Ticket Online)

### 🕒 นิยาม

สำนักงานฯ	หมายถึง สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)
สมาชิก	หมายถึง สถาบันการศึกษาและวิจัยที่เชื่อมต่อเครือข่าย UniNet
เครือข่าย	หมายถึง เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)
ระบบ TTO	หมายถึง ระบบแจ้งปัญหาและติดตามการใช้งานเครือข่าย (Trouble Ticket Online System)

### 🕒 ความสำคัญของระบบ :

ด้วยสำนักงานฯ ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการศึกษาและวิจัยแก่สมาชิกจำนวนมากกว่า 10,000 แห่ง สำนักงานฯ เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการแก่สมาชิกจึงได้มีการจัดทำระบบ TTO ขึ้นผ่านระบบออนไลน์ ตาม URL ต่อไปนี้ <http://noc.uni.net.th> เพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การแจ้งปัญหา การติดตามการแก้ไขปัญหา และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่าย หรือติดต่อผ่านระบบ Call Center เบอร์โทรศัพท์ 02-354-5678 #4001-4005 และอีเมล [noc@uni.net.th](mailto:noc@uni.net.th)

### 🕒 ผู้ใช้งานระบบ : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน ICT /เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเครือข่าย ของสมาชิก ที่อยู่ภายใต้สังกัด ดังต่อไปนี้

- 1) มหาวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยสงฆ์/มหาวิทยาลัยราชภัฏ/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
  - 2) วิทยาลัยชุมชน
  - 3) สถาบันอาชีวศึกษา
  - 4) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
  - 5) โรงเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ
  - 6) โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
  - 7) ห้องสมุด สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กระทรวงศึกษาธิการ
- และมี account ของระบบ TTO

### 🕒 การสมัครสมาชิก : กรณีไม่มี account ของระบบ TTO สามารถสมัครได้ที่

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์ [noc.uni.net.th](http://noc.uni.net.th)
- 2) คลิก เมนู สมัครสมาชิก ดังรูป

Home | Trouble Ticket Online | Login

# NOC

ฝ่ายบริหารเครือข่าย สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)

[HOME](#)  
 [NETWORK TOPOLOGY](#)  
 [MEMBER](#)  
 [TOOLS](#)  
 [DOCUMENTS](#)  
 [ABOUT US](#)



**30<sup>th</sup> WUNCA**  
January 21-23, 2015  
Phranakhon Si Ayutthaya  
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi



ขอเชิญสมาชิกเครือข่าย UniNet เข้าร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้งานเครือข่าย และกำหนดข้อตกลงความร่วมมือครั้งร่วมกัน ในวันที่ 22 มกราคม 2558 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์หน้าตรางูรังสิต พระนครคีรีอยุธยา

ประชุมเชิงปฏิบัติการ การดำเนินงานกรมระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ครั้งที่ 30  
Workshop on Uninet Network and Computer Application : 30<sup>th</sup> WUNCA

เสวนาแนวทางการแก้ปัญหาเครือข่าย

อบรม DNSSEC รุ่นที่ 2

อบรม WEBSITE SECURITY MONITORING รุ่นที่ 2

ภาพบรรยายการสอน BGP

UNINET

สมาชิกเครือข่าย

- สมัครสมาชิก
- แจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่าย

เจ้าหน้าที่

[Trouble Ticket Online](#)

NOC Announcement

ไม่มีข่าวประกาศ

Preventive Maintenance Planning

แผนการเข้าดำเนินงาน Preventive Maintenance ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557

UniNet News

ภาพบรรยายการสอนเสวนาแนวทางการจัดการหรือวิธีการป้องกันและแก้ไขด้าน Security เมื่อได้รับอีเมลส่งจาก noc และการกำหนด Policy ด้าน Security ... อ่านต่อ

ภาพบรรยายการสอน เรื่อง ปัญหาและแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับ BGP Routing และการกำหนด Policy ด้าน BGP ของ UniNet ร่วมกับ... อ่านต่อ

3) จะปรากฏหน้าสมัครสมาชิก ดังรูป กรอกข้อมูลให้เรียบร้อยครบถ้วน และคลิกปุ่มสมัครสมาชิก

สมัครสมาชิก

ชื่อ : \*

นามสกุล : \*

เพศ :  ชาย  หญิง

สถานศึกษา/หน่วยงาน : \*

ตำแหน่ง : \*

ประเภทตำแหน่ง :  ผู้บริหาร  ช่างเทคนิค/ผู้ปฏิบัติงาน

เบอร์โทรศัพท์ : \*  ต่อ

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : \*

แฟกซ์ :

อีเมล : \*

ชื่อเข้าระบบ : \*

รหัสเข้าระบบ : \*

(ต้องมากกว่า 4 ตัวอักษร)

(ต้องมากกว่า 4 ตัวอักษร)

(confirm password)

(ภาษาไทยเท่านั้น)

(ภาษาไทยเท่านั้น)

\* ใส่เฉพาะตัวเลขเท่านั้น

\* ใส่เฉพาะตัวเลขเท่านั้น



กรุณาระบุตำรรหัสภาพด้านบน :

สมัครสมาชิก
ล้างข้อมูล

4) เจ้าหน้าที่ UniNet ดำเนินการตรวจสอบและอนุมัติการสมัครสมาชิกของท่าน ภายใน 2-3 วันทำการ โดยระบบจะจัดส่ง e-mail แจ้งรายละเอียด account ของท่าน ไปยัง email ที่ท่านสมัครไว้ หลังจากนั้นท่านจะสามารถใช้งาน account ของท่านในการแจ้งปัญหา และติดตามการแก้ไขปัญหาผ่านระบบ TTO ได้

👉 การใช้งานระบบ TTO :

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์ noc.uni.net.th
- 2) คลิก เมนู แจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่าย ดังรูป

HOME NETWORK TOPOLOGY MEMBER TOOLS DOCUMENTS ABOUT US

# NOC

ฝ่ายบริหารเครือข่าย สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)

HOME NETWORK TOPOLOGY MEMBER TOOLS DOCUMENTS ABOUT US

## 30<sup>th</sup> WUNCA

January 21-23, 2015  
Phranakorn Si Ayutthaya  
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ขอเชิญสมาชิกเครือข่าย UniNet เข้าร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้งานเครือข่าย และกำหนดข้อตกลงด้านความปลอดภัยร่วมกัน ในวันที่ 22 มกราคม 2558 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีนครินทร์ ศูนย์หน้าตราง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [อ่านต่อ >](#)

เสวนาแนวทางการแก้ปัญหาเครือข่าย	อบรม DNSSEC รุ่นที่ 2	อบรม WEBSITE SECURITY MONITORING รุ่นที่ 2	ภาพบรรยากาศอบรม BGP	UNINET
---------------------------------	-----------------------	--	---------------------	--------

สมาชิกเครือข่าย

- สมัครสมาชิก
- แจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่าย**

แจ้งข่าวประกาศ

ไม่มีข่าวประกาศ

Preventive Maintenance Planning

- แผนการเข้าดำเนินงาน Preventive Maintenance ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557

UniNet News

- ภาพบรรยากาศการเสวนาแนวทางการจัดการหรือวิธีการป้องกันและแก้ไขด้าน Security เมื่อได้รับอีเมลแจ้งเตือนจาก noc และการกำหนด Policy ด้าน Security ... [อ่านต่อ](#)
- ภาพบรรยากาศการเสวนา เรื่อง ปัญหาและแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับ BGP Routing และการกำหนด Policy ด้าน BGP

เจ้าหน้าที่

🔧 Trouble Ticket Online

3) จะปรากฏหน้าเพจ Log in เข้าสู่ระบบ ดังรูป

UniNet  
Network operation center

## เข้าสู่ระบบ

เข้าสู่ระบบ

Username:

Password:

--> สมัครสมาชิก <--

Office of Information Technology Administration for Educational Development, The Office of the Higher Education Commission  
328 Si Ayuthaya Road, Ratchathewi, Bangkok Thailand 10400 Tel. : 0-2354-5678 Ext 4004 Fax.: 0-2354-5678 Ext 5012

- 4) เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าเพจในการรับแจ้งปัญหา ดังรูป โดยสมาชิกจะสามารถแจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่ายของสถาบันการศึกษาของตนเองได้เท่านั้น สำหรับข้อมูลที่จำเป็นต้องระบุในการแจ้งปัญหา ได้แก่

ชื่อปัญหา :

รายละเอียดปัญหา :

การดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น :

- สถานะของอุปกรณ์ router (on/off)
- สถานะของอุปกรณ์ Switch (on/off)
- สถานะของอุปกรณ์ Media Converter (ระบุจำนวนไฟ LED ที่ติด)
- สถานะไฟ LED ของ port Uplink (Port 1) ของอุปกรณ์ Switch (on/off)


ข้อมูลผู้แจ้งปัญหา :

- เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์กลับไปแจ้งผลการดำเนินการได้)
- email ที่ติดต่อได้

โดยข้อมูลดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการระบุสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ NOC

[noc.uni.net.th](http://noc.uni.net.th) >>แจ้งปัญหา

## แจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่าย UNINET

 ปัญหาทั้งหมด

### ข้อมูลรายละเอียดของปัญหา :

วันที่แจ้งปัญหา :	<input type="text" value="2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558"/>
สถานที่เกิดปัญหา :	<input type="text" value="สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา"/>
ชื่อปัญหา :	<input type="text"/>
รายละเอียดปัญหา :	<input type="text"/>

### การดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น :

สถานะของอุปกรณ์ Router :	<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> Off
สถานะของอุปกรณ์ Switch :	<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> Off
สถานะของอุปกรณ์ Media Converter :	จำนวนไฟ LED ที่ติด	<input type="text" value="- กรุณาเลือกจำนวน -"/> ดวง
สถานะไฟ LED Port UpLink (Port 1)ของอุปกรณ์ Switch :	<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> Off

### ข้อมูลผู้แจ้งปัญหา :

ผู้แจ้งปัญหา :	<input type="text" value="ทดสอบ สมาชิกเครือข่าย"/>
เบอร์โทรศัพท์มือถือ :	<input type="text" value="083-000-0000"/>
อีเมลล์ :	<input type="text" value="noc@uni.net.th"/>

- 5) หากต้องการติดตามการแก้ไขปัญหาทั้งหมดที่มีการแจ้งปัญหาในระบบ สามารถคลิกได้ที่ เมนู ปัญหาทั้งหมด ดังรูป

noc.uni.net.th >> แจ้งปัญหา

## แจ้งปัญหาในการใช้งานเครือข่าย UNINET

**ปัญหาทั้งหมด**

ข้อมูลรายละเอียดของปัญหา :

วันที่แจ้งปัญหา : 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

สถานที่เกิดปัญหา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ชื่อปัญหา :

รายละเอียดปัญหา :

- 6) จะปรากฏหน้าจอ แสดงรายการปัญหาทั้งหมดของสถาบันการศึกษาของท่านที่มีการแจ้งปัญหาในระบบ ดังรูป โดยจะแสดงรายละเอียด หมายเลข Ticket Number, ชื่อปัญหา, รายละเอียดปัญหา, ชื่อผู้บันทึกข้อมูล/ผู้แจ้งปัญหาในระบบ และสถานะของปัญหา

noc.uni.net.th >> ปัญหาในการใช้งานเครือข่าย UniNet

## สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

แจ้งปัญหาในการใช้งาน

ลำดับ	Ticket number	ปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้บันทึกข้อมูล	สถานะ
1	B6662	ACS ใช้งานไม่ได้	ระบบ ACS ไม่ทำงาน	วันที่บันทึก : 2014-12-16 11:45:07	NOCดำเนินการ
2	B9129	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	วันที่บันทึก : 2015-01-28 16:07:18	NOCดำเนินการ
3	B9214	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	วันที่บันทึก : 2015-01-29 16:30:05	NOCดำเนินการ
4	B1190	ระบบ Essence Flow & Lifecycle Controller Server EFCS # 2	ระบบ Essence Flow & Lifecycle Controller Server EFCS # 2 192.168.8.36 ไฟหน้าจอดับไปเลย	วันที่บันทึก : 2014-07-17 10:58:35	บริษัทดำเนินการ
5	B1214	ระบบ Transcoding Server	ระบบ Transcoding Server #1 192.168.8.71 และ ระบบ Transcoding Server #2 192.168.8.72 ไฟหน้าจอดูแทนไม่เห็นเลย จำนวน 2 เครื่อง	วันที่บันทึก : 2014-07-18 09:37:42	บริษัทดำเนินการ
6	B1265	ระบบ RADIUS Server Radware	ระบบ RADIUS Server Radware 192.168.8.109 ไฟหน้าจอดูแทนไม่เห็นเลย	วันที่บันทึก : 2014-07-21 09:18:24	บริษัทดำเนินการ
7	B1311	ระบบ Ingestion Systems	ระบบ Ingestion Systems 192.168.8.11-16 Dell T-3500 จำนวน 6 เครื่อง ยังไม่สามารถรองรับ DV25/50, DVCpro 100 แบบ AVI และ MOV , IMX 30/40/50 แบบ MOV และ MP4 H264) ได้ ให้ดำเนินการแก้ไขโดยด่วน	วันที่บันทึก : 2014-07-22 09:38:17	บริษัทดำเนินการ
8	B1312	ระบบ Payout Encoding Control WorkStation	ระบบ Payout Encoding Control WorkStation 192.168.8.21-29 Dell T-410 จำนวน 9 เครื่อง ยังไม่สามารถรองรับ DV25/50, DVCpro 100 แบบ AVI และ MOV , IMX 30/40/50 แบบ MOV และ MP4 H264) ได้ ให้ดำเนินการแก้ไขโดยด่วน	วันที่บันทึก : 2014-07-22 09:39:55	บริษัทดำเนินการ



- 7) หากต้องการทราบรายละเอียดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของแต่ละปัญหา สามารถคลิกที่หมายเลข Ticket number ของปัญหานั้นๆ ได้ จะแสดงหน้าจอ ดังรูป

noc.uni.net.th >> ปัญหาในการใช้งานเครือข่าย UniNet >> รายละเอียดและการดำเนินการแก้ไขปัญหา

## รายละเอียดและการดำเนินการแก้ไขปัญหา

**Ticket Number :** B9214

### รายละเอียดปัญหา

วันที่แจ้งปัญหา : วันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2558 เวลา 16.30 น.

สถานที่เกิดปัญหา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

จังหวัด : กรุงเทพมหานคร

ชื่อปัญหา : ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน

รายละเอียดปัญหา : ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน

### การตรวจสอบเบื้องต้น

สถานะของอุปกรณ์ Router : ยังไม่ได้ตรวจสอบ

สถานะของอุปกรณ์ Switch : ยังไม่ได้ตรวจสอบ

สถานะของอุปกรณ์ Media Converter : ยังไม่ได้ตรวจสอบ

สถานะไฟ LED Port UpLink (Port 1) ของอุปกรณ์ Switch : ยังไม่ได้ตรวจสอบ

### สถานะของปัญหา

สถานะปัจจุบัน : \*\* Helpdesk ดำเนินการ \*\*

### ข้อมูลผู้แจ้งปัญหา

ผู้แจ้งปัญหา : NOC พบปัญหา

เบอร์โทรศัพท์ : 0-2354-5678 Ext 4004

อีเมลล์ : noc@uni.net.th

ผู้บันทึกข้อมูล :



### ประวัติการดำเนินงาน

ครั้งที่	วันที่ เวลา	สถานะ	รายละเอียด	ผู้บันทึก
5	2015-01-29 16:48:46	Helpdesk ดำเนินการ	ปิดใบแจ้งซ่อม เลขที่ 3669/2558 โดยระบุสาเหตุว่า ดำเนินการเสร็จสิ้น	
4	2015-01-29 16:32:24	NOC ดำเนินการ	เปิดใบแจ้งซ่อม เลขที่ 3669/2558	
3	2015-01-29 16:31:35	NOC ดำเนินการ	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	
2	2015-01-29 16:31:26	Helpdesk ดำเนินการ	ระบบ STORAGE EMC HD เสีย จำนวน 1 ก้อน	
1	2015-01-29 16:31:20	ปัญหาใหม่	นายธีรวัฒน์ ก้อนบุญ แจ้งขอรับคัดขอบแก้ปัญหา	

กลับหน้าแสดงปัญหาทั้งหมด

- 📞 ติดต่อสอบถาม : หากมีข้อสงสัยในการใช้งานระบบ TTO สามารถติดต่อได้ที่ e-mail: noc@uni.net.th หรือ โทรศัพท์ 02-354-5678 ต่อ 5002