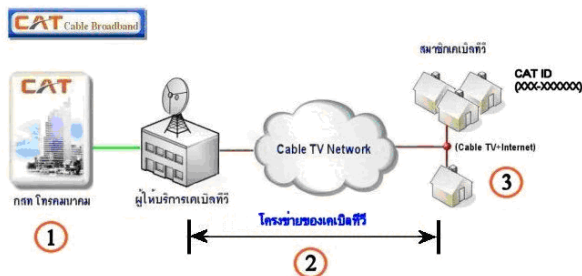




การแก้ไขปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับ บริการ CAT Cable Broadband



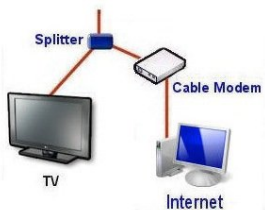
▼ รูปแบบการให้บริการ

กสท (1) จะเชื่อมสัญญาณอินเทอร์เน็ตมายังผู้ให้บริการเคเบิลทีวีในพื้นที่ใดก็ได้ที่มีการปรับปรุงอุปกรณ์ในโครงข่ายของเคเบิลทีวีแล้ว (2) ก็จะสามารถให้บริการเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ตแก่สมาชิกเคเบิลทีวีได้ (3) รายละเอียดเรื่องพื้นที่ให้บริการ Cable Broadband สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ จากผู้ให้บริการเคเบิลทีวีในพื้นที่นั้นๆ

▼ อุปกรณ์ทางด้านผู้ให้บริการ

1) **Splitter** ใช้สำหรับแยกสัญญาณออกเป็น 2 ทาง คือต่อเข้ากับ TV และ Cable Modem เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต

2) **Cable Modem** ใช้สำหรับแยกสัญญาณอินเทอร์เน็ตออกจากสัญญาณเคเบิลทีวี (LPF)



แนวทางการตรวจสอบปัญหาการใช้งานเบื้องต้น

1. ความพร้อมของอุปกรณ์/สาย
2. User Account
3. สัญญาณเคเบิลทีวีอินเทอร์เน็ต

1. ความพร้อมของอุปกรณ์/สาย

▼ ไฟแสดงสถานะการทำงานของ Cable Modem (Modem LS)



- **Power** แสดงไฟเลี้ยงจากอะแดปเตอร์ที่จ่ายไฟเข้า Cable Modem (ปกติ จะสว่าง)
- **HFC** แสดงการเชื่อมต่อระหว่าง Cable Modem กับโครงข่ายเคเบิลทีวี (ปกติ จะสว่าง, กระพริบ)
- **Ethernet** แสดงการเชื่อมต่อของสาย LAN จาก Cable Modem ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ Notebook (ปกติ จะสว่าง, กระพริบ)

▼ กรณีใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ (ไฟแสดงสถานะการทำงานของ Cable Modem ติดสว่างเพียงบางดวง)

- 1) ตรวจสอบสายเชื่อมต่อต่างๆ ที่ต่อกับ Cable Modem (ขั้วต่อสายเคเบิลทีวี, ขั้วต่อสาย LAN, ขั้วต่ออะแดปเตอร์ไฟเลี้ยง) หรือขั้วต่อทางด้าน Splitter/สาย LAN ที่ต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์
- 2) ทำการ ปิด-เปิด Cable Modem ใหม่อีกครั้ง (ดึงอะแดปเตอร์ที่จ่ายไฟเข้า ออก และเสียบกลับ รอสักครู่เพื่อให้ Cable Modem เชื่อมต่อเข้ากับระบบ)
- 3) หากไฟแสดงสถานะการทำงานของ Cable Modem ยังคงติดสว่างเพียงบางดวงแจ้งเคเบิลทีวีเพื่อตรวจสอบต่อไป

▼ การสร้าง connection PPPoE เพื่อ Login เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต

- 1) ไปที่ Setting > Control Panel > **Network Connections** คลิก Create a new connection (มุมบนซ้ายมือ) คลิก Next
- 2) เลือก **Connect to the Internet** คลิก Next เลือก **Set up my connection manually** คลิก Next
- 3) เลือก **Connect using a broadband connection that requires a user name and password** คลิก Next
- 4) ตั้งชื่อ ISP Name: **CAT Cable Broadband** คลิก Next พิมพ์ User Name ที่ได้ รับจากเคเบิลทีวี และตามด้วย password (**Case Sensitive**) และ Confirm password อีกครั้งคลิก Next
- 5) คลิก เลือกที่ Add a shortcut to this connection to my desktop (สร้าง Shortcut ไว้ ใช้งานที่ Desktop) และ คลิก Finish

Broadband	
	CAT Cable Broadband Connected WAN Miniport (PPPOE)
LAN or High-Speed Internet	
	Local Area Connection Disconnected Realtek RTL8139 Family PCI F...

6) ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตดับเบิลคลิกที่ shortcut ของ **CAT Cable Broadband** ที่ Desktop เพื่อ Login เข้าใช้งาน และยกเลิกการเชื่อมต่อ (**Disconnect**) เมื่อจบการใช้งาน

2. User Account

▼ Login เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ (ไฟแสดงสถานะของ Cable Modem ปกติ)

- ตรวจสอบการเชื่อมต่อของ Cable Modem กับ PC ที่มุมล่างขวาของจอภาพ (สถานะการเชื่อมต่อผ่านสาย LAN)
- ตรวจสอบการใส่ Username หรือ Password ที่อาจพิมพ์ผิดพลาด (ในส่วนของ Password จะเป็นแบบ Case Sensitive คือ ต้องพิมพ์อักษรตัวพิมพ์เล็ก หรือตัวพิมพ์ใหญ่ให้ ถูกต้อง Username ถูกระงับการใช้งาน
- อาจเกิดปัญหาในส่วนของสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือเกิดปัญหา Session Login ค้างแจ้งเคเบิลทีวีเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น หรือแจ้ง **CAT Contact Center โทร 1322 กด 3** (แจ้ง CAT ID. No. เพื่อใช้อ้างอิงในการตรวจสอบ)
- กรณีที่เชื่อมต่อได้ (Login ได้) แต่ Browser เรียกเข้า Website ไม่ได้ ให้ ตรวจสอบการตั้งค่า Proxy Server ที่ Browser (**ให้ปิดการใช้งาน Proxy Server**) IE ที่เมนู Tools > Internet Options > แท็บ Connections > LAN Settings > ช่อง Proxy Server เอาเครื่องหมายติ๊กถูกออก

3. สัญญาณเคเบิลทีวีอินเทอร์เน็ต

▼ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่สัญญาณหลุดบ่อย หรือช้า

- ตรวจสอบสาย, จุดเชื่อมต่อต่างๆ, ไฟแสดงสถานะของ Cable Modem
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ติด Virus หรือ Spyware
- อาจเกิดปัญหาในส่วนของโครงข่ายเคเบิลทีวี (ภายนอกอาคาร) หรือในส่วนของสัญญาณอินเทอร์เน็ต แจ้งเคเบิลทีวีเพื่อตรวจสอบ หรือตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อกับ **CAT Contact Center โทร 1322 กด 3** (แจ้ง CAT ID. No. เพื่อใช้อ้างอิงในการตรวจสอบ)
- หากที่ไม่สามารถรับชมรายการเคเบิลทีวีได้ (+ ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้) แจ้งเคเบิลทีวีเพื่อตรวจสอบต่อไป

หมายเหตุ หมายเลข 1322 ค่าโทรครั้งละ 3 บาท ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล