

การจัดการความรู้ (KM)		One - Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)		
หัวข้อเรื่อง	การแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูล Oracle ชัดข้องจากสาเหตุ TNS operation timeout	เลขที่เอกสาร		
		วันที่รายงาน	28 พฤษภาคม 2558	
ประเภท	<input type="checkbox"/> ความรู้พื้นฐาน <input type="checkbox"/> การแก้ไขปรับปรุง <input checked="" type="checkbox"/> ปัญหา/ความยุ่งยากที่เกิดขึ้น	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้างาน	ผู้จัดทำ
		สรณศิริ วีระพันธ์		ณิชภาพร ชื่อสุธรรม
<b>วัตถุประสงค์</b> เพื่อให้ผู้ใช้งานและบุคลากรด้านไอทีตรวจสอบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูล Oracle ได้ด้วยตนเอง				
<b>ปัญหา</b> ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล Oracle ชัดข้อง พบข้อผิดพลาดว่า TNS operation timeout ซึ่งหมายถึง เครื่องลูกข่ายพยายามเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย แต่ไม่สามารถทำได้จนกระทั่งหมดช่วงเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการสร้างการเชื่อมต่อ				
<b>สาเหตุ</b> การเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลบนเครื่องแม่ข่ายไม่ได้นั้นเกิดได้จากหลายสาเหตุ โดยมากมักจะเกิดจากฝั่งเครื่องลูกข่าย				
<b>แนวทางแก้ไข</b> การแก้ไขขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหา โดยควรตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขตามขั้นตอนดังต่อไปนี้				
<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสาย LAN เสียบเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี หากหลุด/หลวมต้องขยับให้เข้าที่</li> <li>ตรวจสอบสถานะของ Network Connection ว่าเชื่อมต่อกับเครือข่ายได้แล้ว หากไม่ได้ให้ตรวจสอบว่า             <ol style="list-style-type: none"> <li>ค่าที่กำหนดไว้ได้แก่ IP Address, Subnet Mark, DNS ถูกต้องหรือไม่ หากไม่ทราบให้ติดต่อผู้บริหารระบบเครือข่ายเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง</li> <li>ตรวจสอบว่าอุปกรณ์ Switch/Hub ใช้งานได้ปกติหรือไม่ หากใช้งานไม่ได้ต้อง restart อุปกรณ์ หรือเปลี่ยนอุปกรณ์หรือติดต่อวิศวกรระบบเครือข่ายให้ดำเนินการแก้ไข</li> </ol> </li> <li>ตรวจสอบว่าเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายได้หรือไม่ โดยใช้คำสั่ง tns ping ไปยังเครื่องแม่ข่าย (สั่งใน command prompt)             <ol style="list-style-type: none"> <li>หากไม่พบคำสั่ง tns ping แสดงว่า การติดตั้งโปรแกรม Oracle Client ไม่สมบูรณ์ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบ</li> <li>หากคำสั่ง tns ping ทำงานและแจ้งผลลัพธ์สุดท้ายลักษณะว่า "OK (10 msec)" แสดงว่าเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายได้</li> <li>หากคำสั่ง tns ping ทำงานและแจ้งผลลัพธ์สุดท้ายว่า "TNS-03505: Failed to resolve name" แสดงว่ารายละเอียดการเชื่อมต่อเครื่องแม่ข่ายที่กำหนดไว้ไม่ถูกต้อง/ไม่สมบูรณ์ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบ</li> <li>หากคำสั่ง tns ping ทำงานและแจ้งผลลัพธ์สุดท้ายว่า "TNS-12541: TNS:no listener" แสดงว่าระบบฐานข้อมูลไม่ได้เปิดใช้งานอยู่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบ</li> </ol> </li> <li>ตรวจสอบ Firewall ว่าได้อนุญาตให้โปรแกรมระบบสารสนเทศนี้ทำงานหรือไม่ หากไม่ ให้กำหนดเพิ่มเติม</li> <li>ตรวจสอบ Antivirus ว่าได้อนุญาตให้โปรแกรมนี้ทำงาน หรือเปิดหมายเลขพอร์ตที่โปรแกรมนี้ใช้หรือไม่ หากไม่ ให้กำหนดเพิ่มเติม</li> </ol>				
<b>ประโยชน์ที่ได้รับ</b> ผู้ใช้งานและบุคลากรด้านไอทีสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ช่วยลดภาระของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ				
ผลที่ได้รับ	วันที่			
	ผู้ถ่ายทอด			
	ผู้รับการถ่ายทอด			