



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การลงทะเบียนเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตจากระบบ Wi-Fi ไม่ได้

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันที่ 26 พฤษภาคม 2566

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางสาววิรัชรอง	ฤทธิมาก	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นายเฉลิม	สุวรรณะ	คุณอำนวย (Facilitator)
3. นางสาวกัญญาภัทร	พนนะภาคิน	คุณลิขิต (Note Taker)
4. นางวรางคณา	อายุคง	คุณกิจ
5. นายวรวิช	อายุคง	คุณกิจ
6. นายจำรอง	ชาवल	คุณกิจ
7. นายวรกต	ยุพงษ์	คุณกิจ
8. นายภาสกร	มาตรง	คุณกิจ
9. นายวรกร	แวนแก้ว	คุณกิจ
10. นายภัทรพงศ์	เหล่าจาน	คุณกิจ
11. นายธราธิป	สามิภักดิ์	คุณกิจ
12. นางสาวจิตรานุช	จันทอง	คุณกิจ
13. นายณัฐดนัย	พุกกะณะวนิชย์	คุณกิจ
14. นายศิริชัย	บำรุงสุข	คุณกิจ
15. นายเกรียงศักดิ์	พลอยพลาย	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยปัจจุบันงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ให้บริการ การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ด้วยเครือข่ายระบบ Wi-Fi ซึ่งจากการให้บริการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้าใช้งานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ พยาบาล บุคลากร ที่เข้ามาทำงานหรือนิสิตนักศึกษาที่เข้ามาเรียนใหม่ ซึ่งมีความจำเป็นต้องเข้าใช้งานระบบ Wi-Fi ดังกล่าว และในการใช้งานทางหน่วยงานมีความจำเป็นต้องให้มีการลงทะเบียนอุปกรณ์เพื่อบันทึกข้อมูลการใช้งาน ลงในระบบเพื่อเก็บสถิติการเข้าใช้งานว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด ทั้งจากอาคารศูนย์การแพทย์ฯ ตึกคณะแพทยศาสตร์ และหอพักบุคลากร ซึ่งมีจุดบริการที่มีชื่อแตกต่างกันออกไป ในการลงทะเบียนเข้าใช้งานมีความจำต้องยืนยันตัวตน โดยการใช้ MAC address ของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์แท็บเล็ต หรือ Notebook ต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องใช้ MAC address ประจำเครื่องในการเข้าใช้งาน มีวิธีการเปิดใช้งาน MAC address ในแต่ละเครื่อง อุปกรณ์แตกต่างกันไป จึงได้ดำเนินการรวบรวมปัญหาการใช้ และจัดทำคู่มือ และเผยแพร่หน้าจุดลงทะเบียนบริเวณหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำปัญหาในการลงทะเบียนที่พบมาจัดการสรุปว่าในการลงทะเบียนในแต่ละอุปกรณ์ได้มีปัญหามาในด้านใดบ้าง เพื่อแก้ไขการให้บริการต่อไป
2. เพื่อให้ผู้มาให้บริการ มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อเกิดปัญหาในการเชื่อมต่อหรือใช้งานอินเทอร์เน็ตในระบบ Wi-Fi ไม่ได้

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. มีคู่มือการลงทะเบียนใช้งานเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ทั้ง IOS และ Android
2. มียอดผู้ใช้บริการจำนวนการแจ้งการลงทะเบียน ไม่เกิน 10 รายต่อเดือน

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณารับ) ***

The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณวรรกต	- นิสิตแพทย์ นำอุปกรณ์มือถือมาลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบ Wi-Fi แต่ที่อุปกรณ์ขึ้นแจ้งว่าไม่สามารถใช้งานได้	- เมื่อตรวจสอบดูแล้วพบว่าอุปกรณ์ไม่ได้ทำการปิดตัว Private MAC Addresses จึงลงทะเบียนไม่ผ่านและไม่สามารถใช้งานได้ - ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป - จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณวรรวิษ	- เจ้าหน้าที่ นำอุปกรณ์ ipad มาลงทะเบียนเพื่อใช้งานแต่ลงทะเบียนแล้วไม่สามารถใช้งานได้	- ตรวจสอบการตั้งค่าของอุปกรณ์พบว่าลิ้มปิด Private MAC Addresses จึงทำให้ไม่สามารถลงทะเบียนใช้งานได้ - ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป - จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณกัญญาภัทร	- พนักงานใหม่ นำอุปกรณ์มือถือ มาลงทะเบียนใช้งานระบบ Wi-Fi แต่ลงทะเบียนแล้วก็ไม่สามารถใช้งานได้	- เมื่อตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า การลงทะเบียนในระบบไม่ได้เลือกกลุ่มที่อยู่ของพนักงานคนดังกล่าว จึงทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อตรวจสอบรายชื่อแล้วจึงทำการจัดกลุ่มตามสิทธิที่ได้รับ และย้ายไปกลุ่ม

		ตามสิทธิ -จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณจำรอง	- พยาบาล แจ้งว่าอุปกรณ์ที่เคยเชื่อมต่อได้ แต่ถูกตัดการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานได้	- เมื่อทำการตรวจสอบสิทธิในระบบแล้วพบว่าจากการที่พยาบาลดังกล่าวได้ลาออกไปแล้วจึงมีการลบชื่อออกจากระบบ - แจ้งให้พยาบาลกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มใหม่ตามที่กำหนดไว้เพื่อยืนยันตัวตน - ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป -จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณภัทรพงศ์	-เจ้าหน้าที่นำอุปกรณ์ใหม่มาลงทะเบียนแต่ไม่สามารถลงทะเบียนเพิ่มอุปกรณ์ได้	- ตรวจสอบในระบบพบว่าอุปกรณ์ที่ลงทะเบียนไปแล้วนั้นเกินจำนวนที่กำหนดไว้ - ดำเนินการลบอุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้งานและทำการลงทะเบียนการใช้งานเข้าไปใหม่ - ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป
คุณวารากร	-นิสิตแพทย์ นำอุปกรณ์ที่เป็นระบบ IOS มาลงทะเบียนแต่ตัวอุปกรณ์ ไม่แสดงหน้าลงทะเบียน	-เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าต้องทำการเปิดเบราว์เซอร์เพื่อพิมพ์ URL ให้เข้าหน้าลงทะเบียน -ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป -จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณวารางคณา	- เจ้าหน้าที่นำอุปกรณ์มือถือที่เคยลงทะเบียนแล้ว สอบถามว่าหลังจากเครื่องอัปเดตเวอร์ชันของระบบโทรศัพท์แล้วไม่สามารถเชื่อมต่อได้	-เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ได้ ปิด Private MAC Addresses จึงดำเนินการปิดและลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานต่อไป -ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในรอบต่อไป -จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดไว้ที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
คุณเกียรติศักดิ์	-อาจารย์แพทย์ นำอุปกรณ์มาติดต่อเพื่อลงทะเบียนเข้าใช้งานแต่ไม่สามารถลงทะเบียนอุปกรณ์เพิ่มได้เนื่องจากอุปกรณ์ที่ลงทะเบียนไว้เกินจำนวน	-ดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์และจำนวนอุปกรณ์การใช้งานในระบบ พบว่าอุปกรณ์เกินจำนวนที่กำหนดแล้วจึงต้องลบอุปกรณ์

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปลงจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. จัดทำคู่มือการลงทะเบียนติดตั้งที่จุดลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการมาลงทะเบียน
2. ให้คำแนะนำสำหรับการนำอุปกรณ์มาลงทะเบียนในครั้งต่อไป

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรีนเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM





10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

- ผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากระบบ WIFI ได้ด้วยตนเอง
- ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานลง

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - ทำให้หน่วยงานได้ทราบถึงปัญหาและนำปัญหาดังกล่าวกลับมาปรับแก้ไขและช่วยในเรื่องการปรับปรุงระบบของขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - สามารถนำความรู้นี้ไปให้หน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ทราบถึงขั้นตอนเมื่อมีการนำอุปกรณ์ใหม่มาใช้จำเป็นต้องนำมาลงทะเบียนอุปกรณ์ทุกครั้งเพื่อเป็นการเก็บข้อมูล

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





นาง น.ต.

.....
(ลงชื่อ นางเนติมา สุวรรณ))

รักษาการแทน หัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คู่มือ

ลงทะเบียนอุปกรณ์ใหม่
สำหรับเข้าใช้ระบบ Wifi
ระบบ IOS

1. ไปที่หน้าตั้งค่าโทรศัพท์



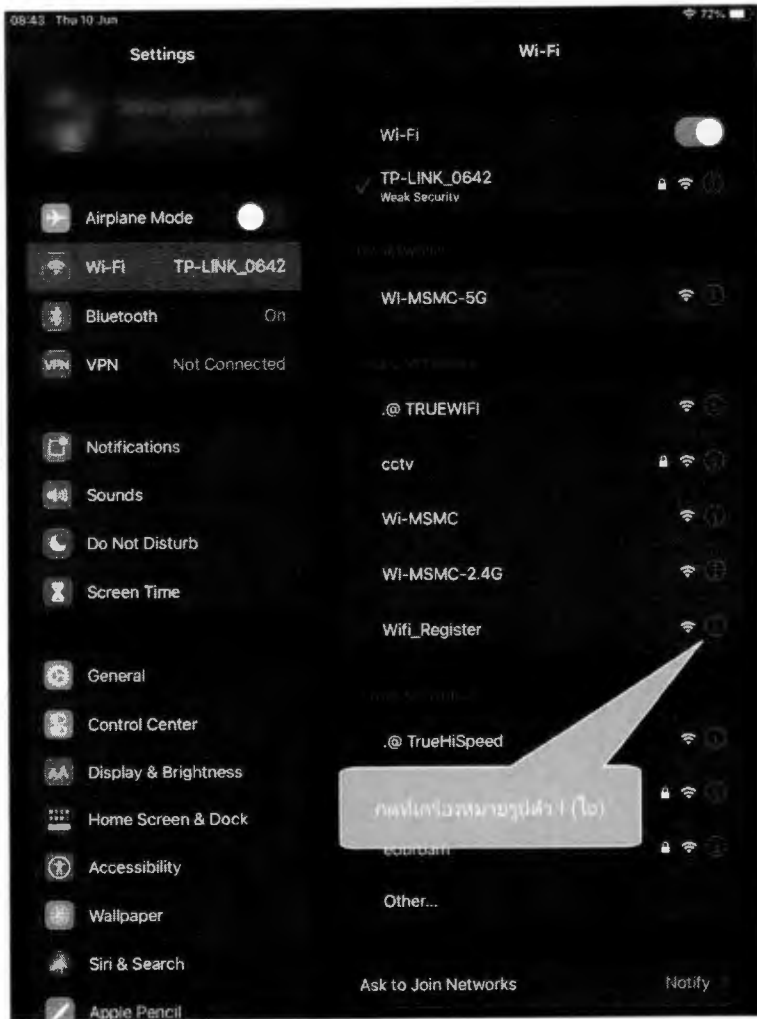
2. เลือก connection หรือ การเชื่อมต่อ



3. เลือก **Wifi**

Wifi [WS1]:

4. กดที่เครื่องหมายรูปตัวไอชื่อ wifi “Wifi_register”



15:23

5G

Settings

Apple ID (Cloud, Media & Purchases)

Apple ID Suggestions 2

Airplane Mode

Wi-Fi

Bluetooth

Personal Hotspot

Notifications

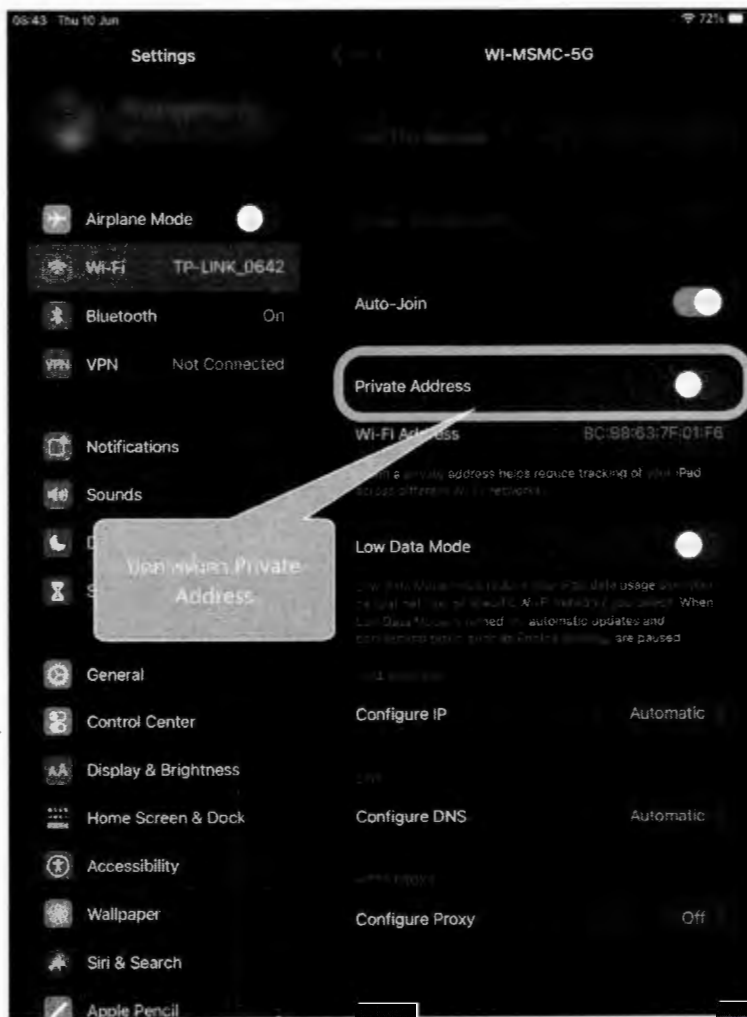
Sounds & Haptics

Focus

Screen Time

General

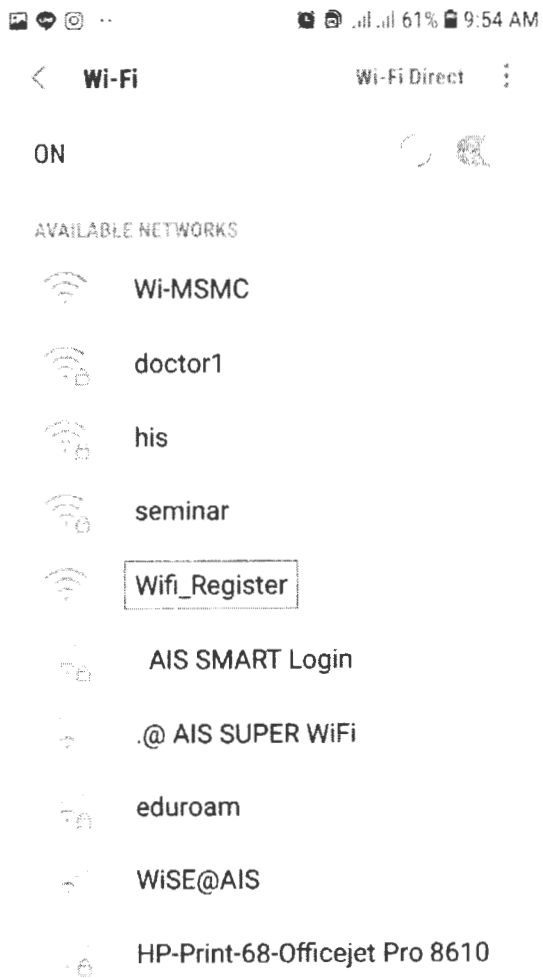
5. ปิดการตั้งค่า Private Address หรือ ที่อยู่แบบส่วนตัว



ทำซ้ำ ข้อ 4-5 กับ wifi ที่มีชื่อดังต่อไปนี้

- WI-MSMC-5G
- WI-MSMC-2.4G
- WI-MSMC

6. เชื่อมต่อ wifi ที่ชื่อ wifi_Register



7. เมื่อเชื่อมต่อแล้วระบบจะแสดงหน้าจอให้ลงทะเบียน

8. ให้ใส่ login ที่ได้ขอใช้งานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ (ช่องแรก)

**** login จะเป็นชื่อภาษาอังกฤษและตามด้วยตัวอักษร 2 ตัวแรกของนามสกุล**

SIGN IN TO WI-FI NETWORK

WiFi MSMC HOTSPOT REGISTER
ลงทะเบียนอุปกรณ์สำหรับใช้ WiFi

Welcome to WIFI MSMC Hotspots
สำหรับบุคลากร ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

Username:

Password:

ลงทะเบียน

9. ใส่ Password (ช่องที่ 2)

10. กดปุ่มตรวจสอบ

11.ระบบจะให้ใส่ชื่ออุปกรณ์ ให้ผู้ใช้งานตั้งชื่อเอง

0:00 100% 10:10:10

SIGN IN TO WI-FI NETWORK ⋮

 **WIFI MSMC HOTSPOT REGISTER**
ลงทะเบียนอุปกรณ์สำหรับใช้ WiFi 

Welcome to WIFI MSMC Hotspots
สำหรับบุคลากร ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมหาวิทยาลัย

Username

Password

ลงทะเบียน

สมัครใช้งานฟรีเป็นเวลา 7 วันแรก

ไม่ขอใช้ตอนนี้

ชื่ออุปกรณ์ **ลงทะเบียน**

12. กดปุ่ม ลงทะเบียน

13.เมื่อลงทะเบียนเสร็จแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอตอบรับ



ท่านได้ลงทะเบียนอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว
กรุณา ยกเลิกการใช้งาน WiFi-Register
โดยทำตามผังรูป
7



สำหรับAndroid

สำหรับ IOS Apple

สำหรับภาษาไทย
Android - "ลืม", "ไม่จดจำ"
Apple - "เลิกใช้เครือข่ายนี้"

แล้วเชื่อมต่อกับ WiFi ชื่อ "Wi-MSMC"
เพื่อเข้าใช้งาน

14. ให้ผู้ใช้งานกลับไปหน้าตั้งค่าโทรศัพท์อีกครั้ง แล้วกดลิ้มเครือข่าย Wifi_Register เพื่อเลิกการเชื่อมต่อ



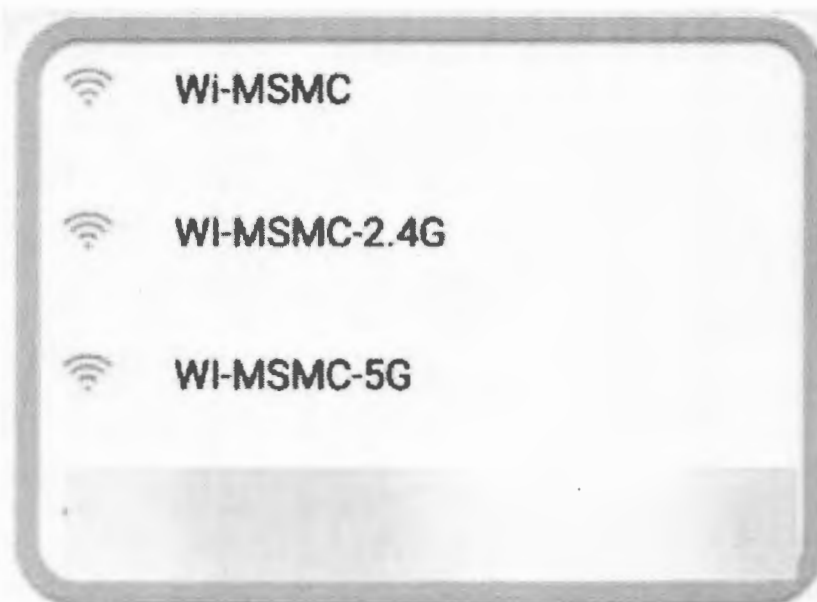
15. เชื่อมต่อ

15.1 Wi-MSMC

15.2 Wi-MSMC-2.4G

15.3 Wi-MSMC-5G

เสมอ เพื่อใช้งาน internet



17. สามารถนำ login และ password นี้ใช้กับเครื่อง pc ที่หน่วยงานได้

คู่มือ

ลงทะเบียนอุปกรณ์ใหม่
สำหรับเข้าใช้ระบบ Wifi
Android

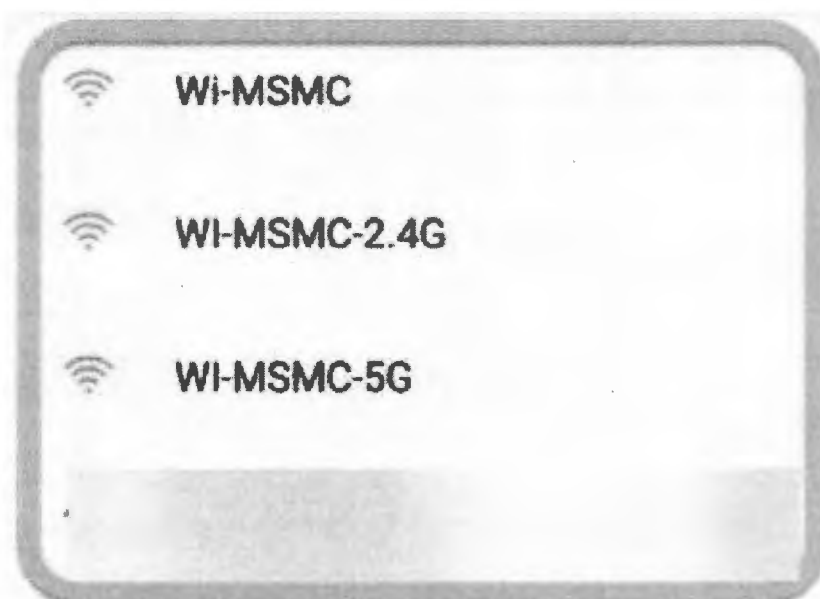
15. เชื่อมต่อ

15.1 Wi-MSMC

15.2 WI-MSMC-2.4G

15.3 WI-MSMC-5G

เสมอ เพื่อใช้งาน internet



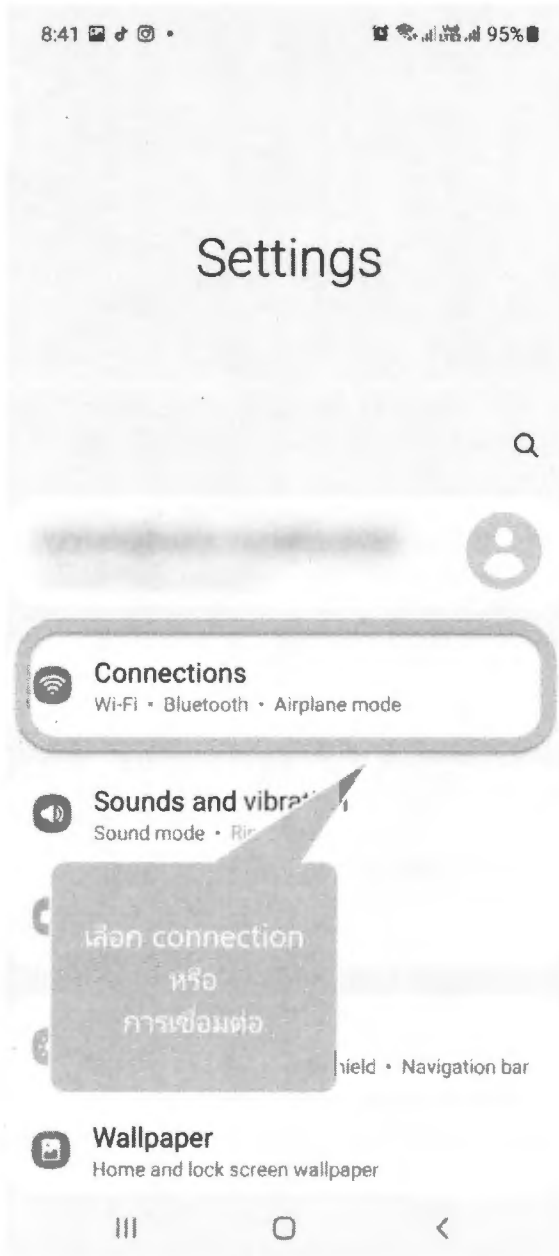
17. สามารถนำ login และ password นี้ใช้กับเครื่อง pc ที่หน่วยงานได้

1. ไปที่หน้าตั้งค่าโทรศัพท์



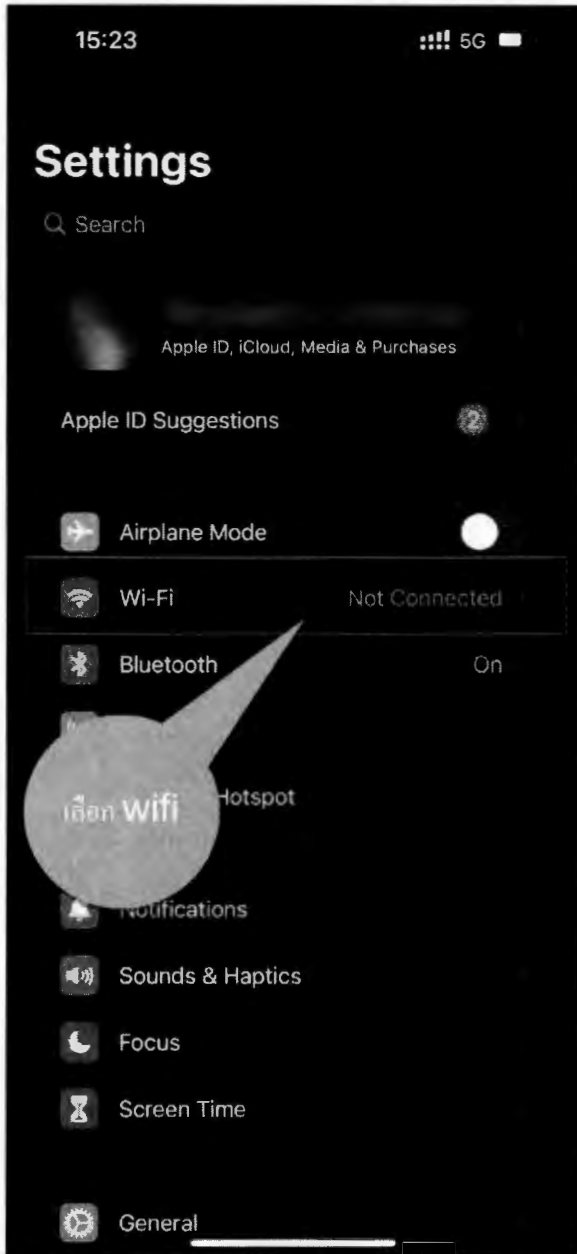
เลือก ตั้งค่า
หรือ
settings

2. เลือก connection หรือ การเชื่อมต่อ

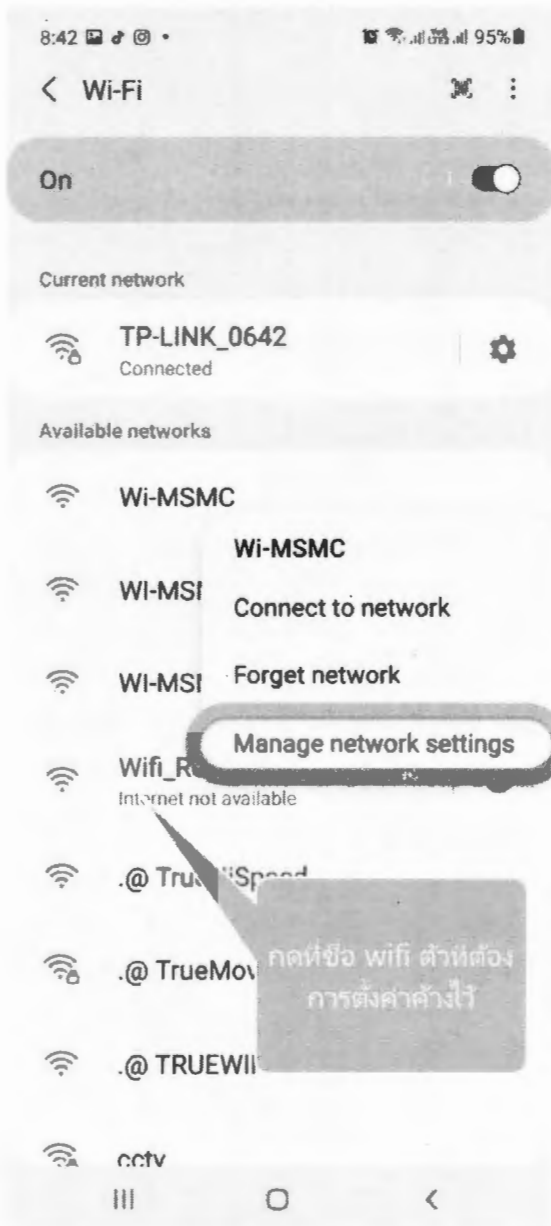


3. เลือก

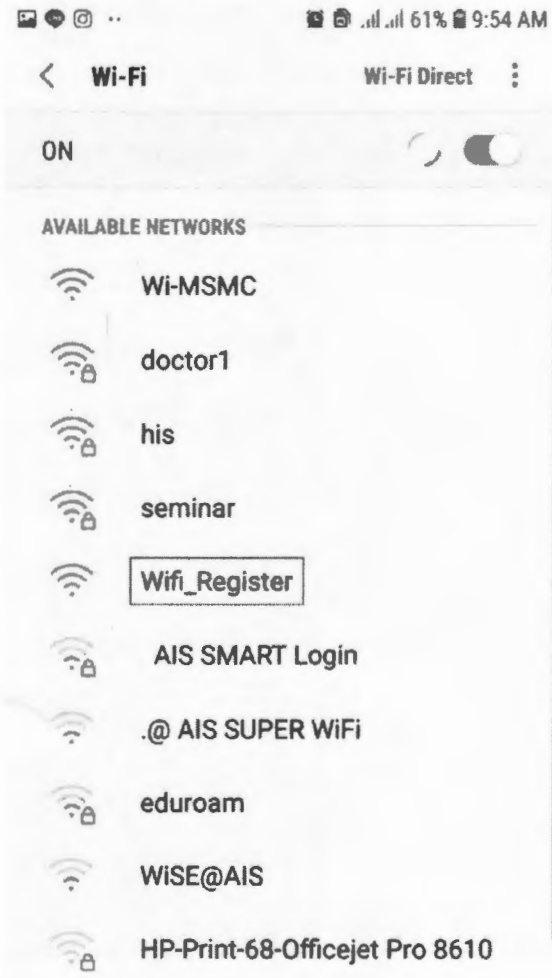
รหัสผ่าน [WS1]:



4. กดที่ชื่อ wifi “Wifi_Register” จะมีเมนูปรากฏ ให้เลือก “Manage Network Settings” หรือ “การจัดการตั้งค่าเครือข่าย”



6. เชื่อมต่อ wifi ที่ชื่อ wifi_Register



ทำซ้ำ ข้อ 4-5 กับ wifi ที่มีชื่อดังต่อไปนี้

- WI-MSMC-5G
- WI-MSMC-2.4G
- WI-MSMC



5. ตั้งค่า Mac address type



7. เมื่อเชื่อมต่อแล้วระบบจะแสดงหน้าจอให้ลงทะเบียน

8. ให้ใส่ login ที่ได้ขอใช้งานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ (ช่องแรก)

**** login จะเป็นชื่อภาษาอังกฤษและตามด้วยตัวอักษร 2 ตัวแรกของนามสกุล**



สัญญาณ Wi-Fi

SIGN IN TO WI-FI NETWORK

WiFi MSMC HOTSPOT REGISTER
ลงทะเบียนอุปกรณ์สำหรับใช้ WiFi

Welcome to WIFI MSMC Hotspots
สำหรับบุคลากร ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย

Username :

Password :

ลงทะเบียน

9. ใส่ Password (ช่องที่ 2)

10. กดปุ่มตรวจสอบ

11. ระบบจะให้ใส่ชื่ออุปกรณ์ ให้ผู้ใช้งานตั้งชื่อเอง

SIGN IN TO WI-FI NETWORK

WIFI MSMC HOTSPOT REGISTER
ลงทะเบียนอุปกรณ์สำหรับใช้ WiFi

Welcome to WIFI MSMC Hotspots
สำหรับอุปกรณ์ อุปกรณ์มือถือและคอมพิวเตอร์

Username:

Password:

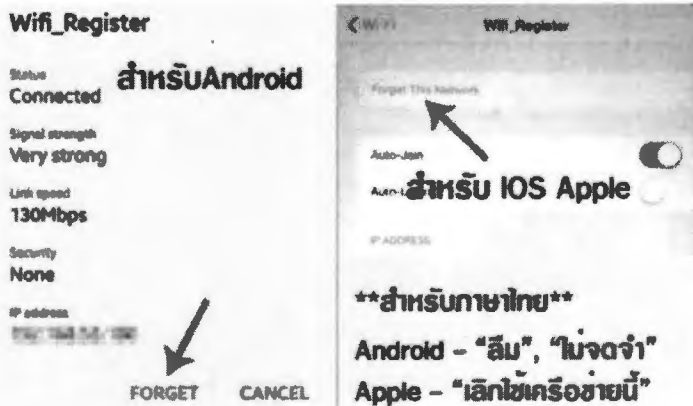
ลงทะเบียน

ขณะนี้เปิดใช้งานฟรีเป็นเวลา 7 วันทำการ
ไม่จำเป็นต้องลงทะเบียน
ใส่ชื่ออุปกรณ์ของคุณที่ Hotspot

ลงทะเบียน

12. กดปุ่ม ลงทะเบียน

13.เมื่อลงทะเบียนสำเร็จแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอตอบรับ



แล้วเชื่อมต่อกับ WiFi ชื่อ "Wi-MSMC"
เพื่อเข้าใช้งาน

14. ให้ผู้ใช้งานกลับไปหน้าตั้งค่าโทรศัพท์อีกครั้ง แล้วกดลิ้มเครือข่าย Wifi_Register เพื่อเลิกการเชื่อมต่อ

