

# คู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์

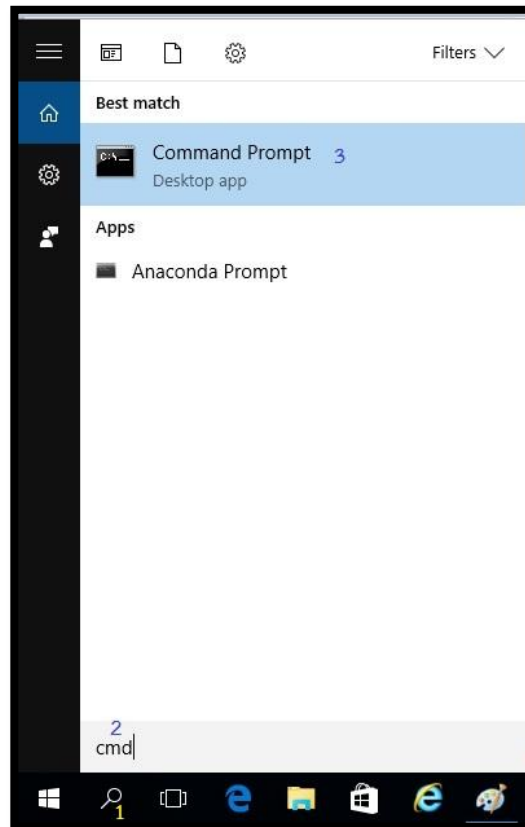


แนวทางการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่าย  
ของกรุงเทพมหานคร

## แนวทางการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่ายของกรุงเทพมหานคร

### วิธีตรวจสอบค่าเครือข่าย

๑. เข้า Command prompt  
ที่ Task bar คลิก Search (แว่นขยาย) หรือ Start แล้ว Search (แว่นขยาย) > พิมพ์ cmd  
กด Enter > คลิก Command prompt



๒. ดูค่า IP Address  
พิมพ์ ipconfig กด Enter

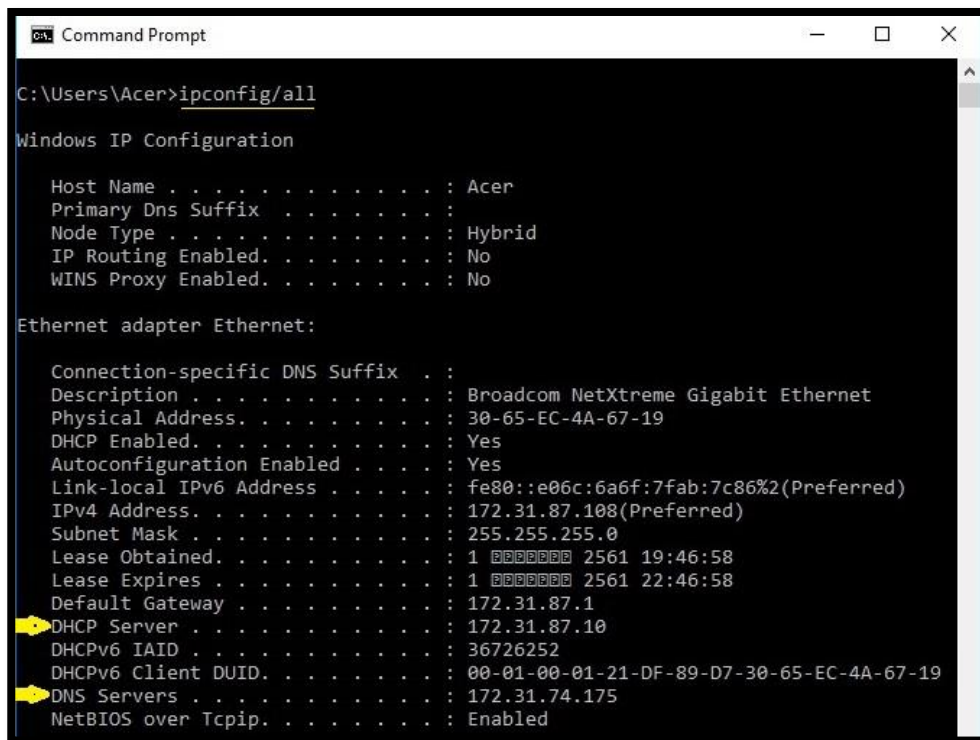
```
C:\Users\Acer>ipconfig

Windows IP Configuration

Ethernet adapter Ethernet:

    Connection-specific DNS Suffix  . : 
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::e06c:6a6f:7fab:7c86%2
    IPv4 Address. . . . . : 172.31.87.108
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 172.31.87.1
```

๓. ดูค่า DNS Server, DHCP Server  
พิมพ์ ipconfig /all กด Enter



```
Command Prompt
C:\Users\Acer>ipconfig/all

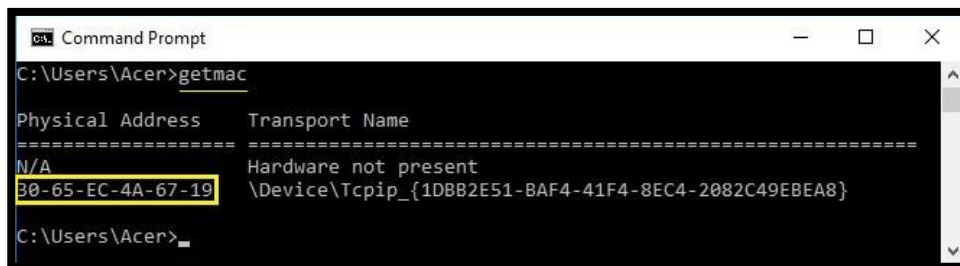
Windows IP Configuration

Host Name . . . . . : Acer
Primary Dns Suffix . . . . . :
Node Type . . . . . : Hybrid
IP Routing Enabled. . . . . : No
WINS Proxy Enabled. . . . . : No

Ethernet adapter Ethernet:

Connection-specific DNS Suffix . . :
Description . . . . . : Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet
Physical Address. . . . . : 30-65-EC-4A-67-19
DHCP Enabled. . . . . : Yes
Autoconfiguration Enabled . . . . : Yes
Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::e06c:6a6f:7fab:7c86%2(Prefe
IPv4 Address. . . . . : 172.31.87.108(Prefe
Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
Lease Obtained. . . . . : 1 2561 19:46:58
Lease Expires . . . . . : 1 2561 22:46:58
Default Gateway . . . . . : 172.31.87.1
DHCP Server . . . . . : 172.31.87.10
DHCPv6 IAID . . . . . : 36726252
DHCPv6 Client DUID. . . . . : 00-01-00-01-21-DF-89-D7-30-65-EC-4A-67-19
DNS Servers . . . . . : 172.31.74.175
NetBIOS over Tcpi . . . . . : Enabled
```

๔. ดูค่า MAC Address (Physical Address)  
พิมพ์ getmac กด Enter



```
Command Prompt
C:\Users\Acer>getmac

Physical Address      Transport Name
=====
N/A                  Hardware not present
30-65-EC-4A-67-19   \Device\Tcpip_{1DBB2E51-BAF4-41F4-8EC4-2082C49E8EA8}

C:\Users\Acer>
```

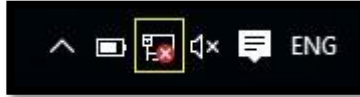
## การตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น

๑. เข้าสู่ระบบสารสนเทศภายในของกรุงเทพมหานครและอินเทอร์เน็ตไม่ได้ พิมพ์งานผ่านเครื่องพิมพ์เครื่องข่ายไม่ได้ ให้ดูค่า IP Address ตามวิธีตรวจสอบค่าเครื่องข่าย ข้อ ๒ ซึ่งปรากฏค่า IP ได้ ๔ รูปแบบ ดังนี้

๑.๑ IP เป็น ๑๖๙.๒๕๔.x.x หรือเลขอื่น

(๑) กรณีเป็นเครื่องเดียว

- ตรวจสอบสายสัญญาณ



- หากเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ยังไม่ได้ลงทะเบียน IP Address ให้ดูค่า MAC Address ตามวิธีตรวจสอบค่าเครื่องข่าย ข้อ ๔ จากนั้นเข้าเว็บไซต์เวียน (http://circular.bangkok.go.th) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ > e-form > แบบฟอร์มขอ IP Address

(๒) กรณีเป็นเหมือนกันหลายเครื่อง

แจ้งฝ่ายระบบเครื่องและเครื่องข่าย กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบ

โทร. ๐ ๒๒๐๓ ๒๗๕๓, ๐ ๒๒๐๓ ๒๗๖๒

๑.๒ IP เป็น ๑๙๒.๑๖๘.x.x

```
Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\HP>ipconfig

Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection 3:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix . :

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection 2:

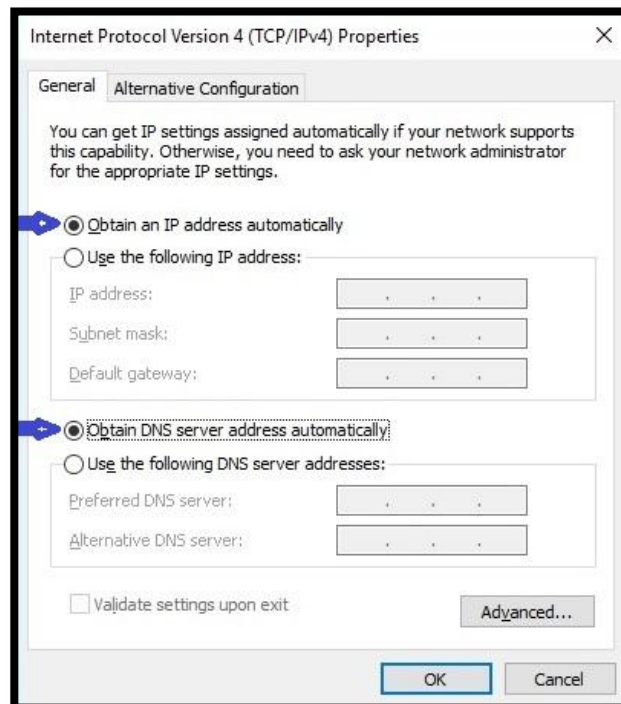
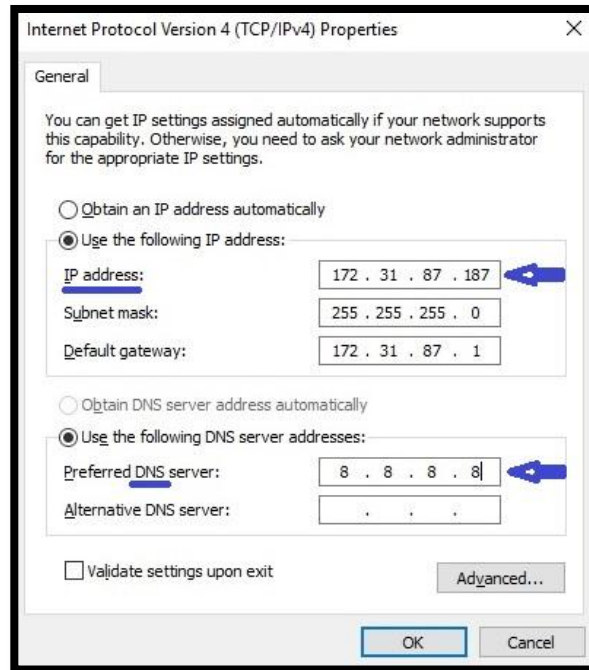
    Connection-specific DNS Suffix . :
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::7085:89e6:9b4d:c91d%19
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.6.116
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 192.168.6.1
```

(๑) มีการนำอุปกรณ์เครื่องข่ายอื่น เช่น Router มาเชื่อมต่อเครื่องข่ายเพิ่มหรือไม่ หากมีให้ปลดออก

(๒) เชื่อมต่อผ่านเครื่องข่ายไร้สายสำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตภายนอกอยู่หรือไม่ หากมีให้ปิดการเชื่อมต่อเครื่องข่ายไร้สาย แล้วเปิดใช้งานเครื่องข่ายภายใน

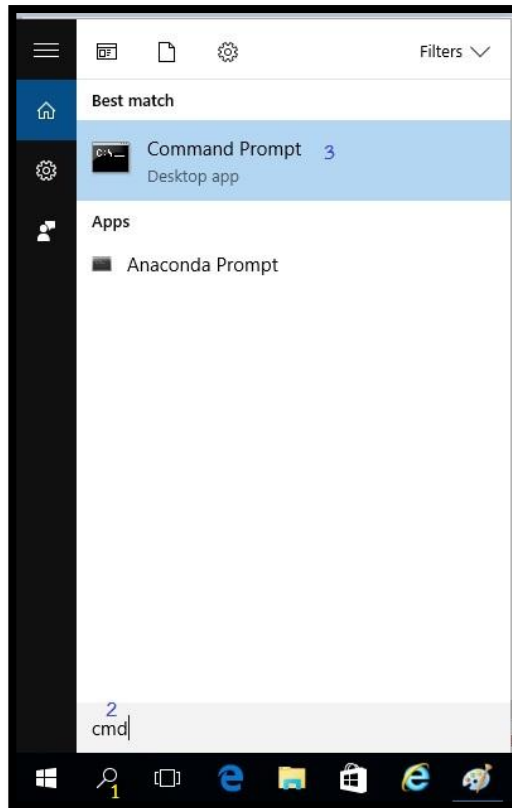
๑.๓ IP เป็น ๑๗๒.x.x.x

- (๑) กำหนด IP Address แบบ Manual ไว้หรือไม่  
ถ้าใช่ ให้เลือกเป็น Obtain an IP Address Automatically

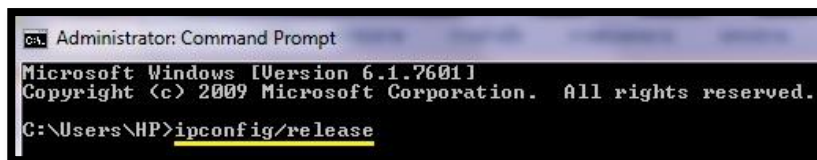


(๒) กรณีไม่มีการกำหนดค่า IP address ไว้ ลองใช้คำสั่งเพื่อเริ่มต้น IP Address ใหม่  
ที่ Task bar คลิก Search (แว่นขยาย) หรือ Start แล้ว Search (แว่นขยาย)

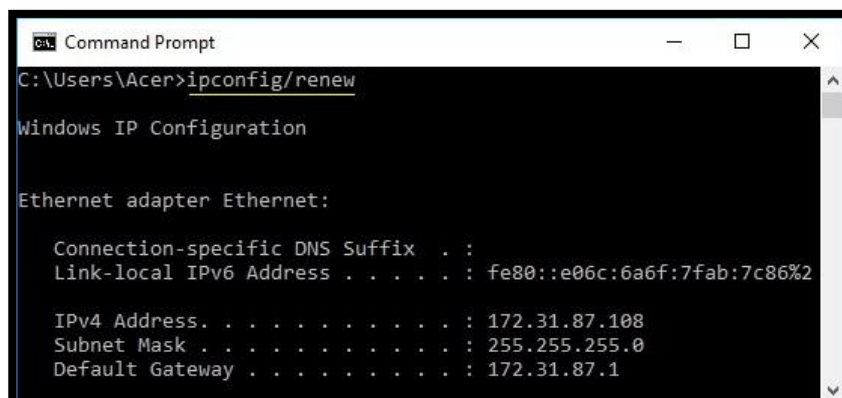
> พิมพ์ cmd กด Enter > คลิกขวาที่ Command prompt เลือก Run as administrator



พิมพ์ ipconfig /release กด Enter

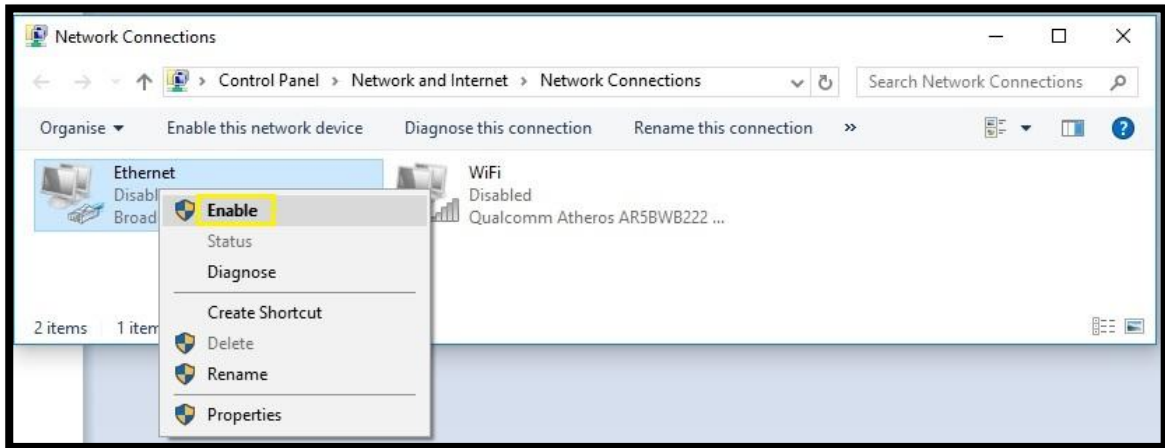


แล้วพิมพ์ ipconfig /renew กด Enter

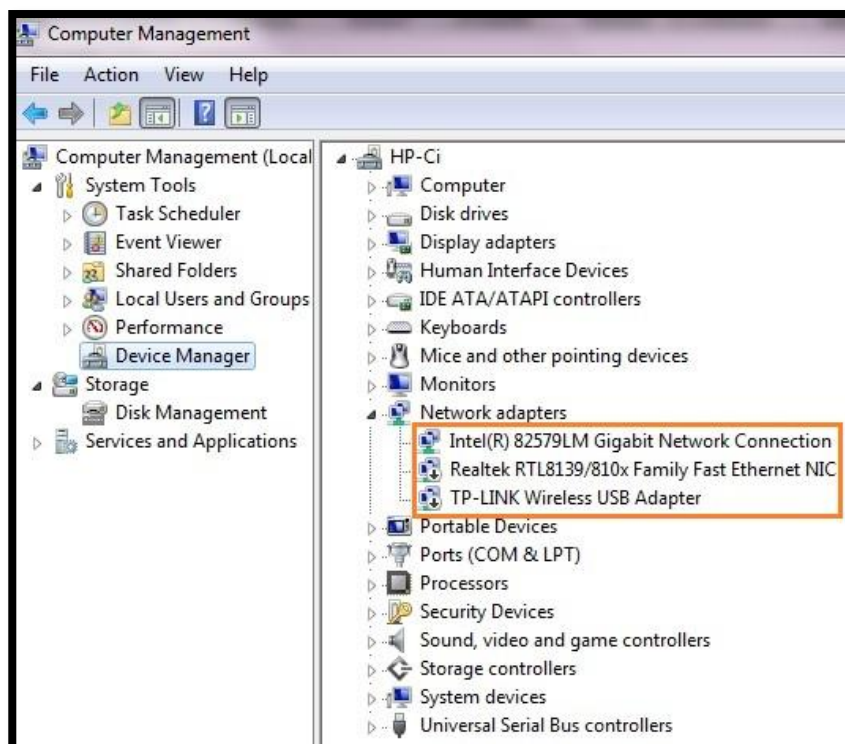


#### ๑.๔ ไม่แสดง IP Address

- (๑) Network Adapter ถูกปิดการใช้งาน (Disable) ไว้ ต้องเปิดการใช้งาน (Enable) ที่ Task bar คลิก Search (แว่นขยาย) หรือ Start แล้ว Search (แว่นขยาย)  
> พิมพ์ View Network Connections > คลิก View Network Connections  
หากพบไอคอนเป็นสีเทา แสดงว่าเครือข่ายถูกปิดใช้งาน ให้คลิกขวาที่ไอคอนแล้วเลือก Enable



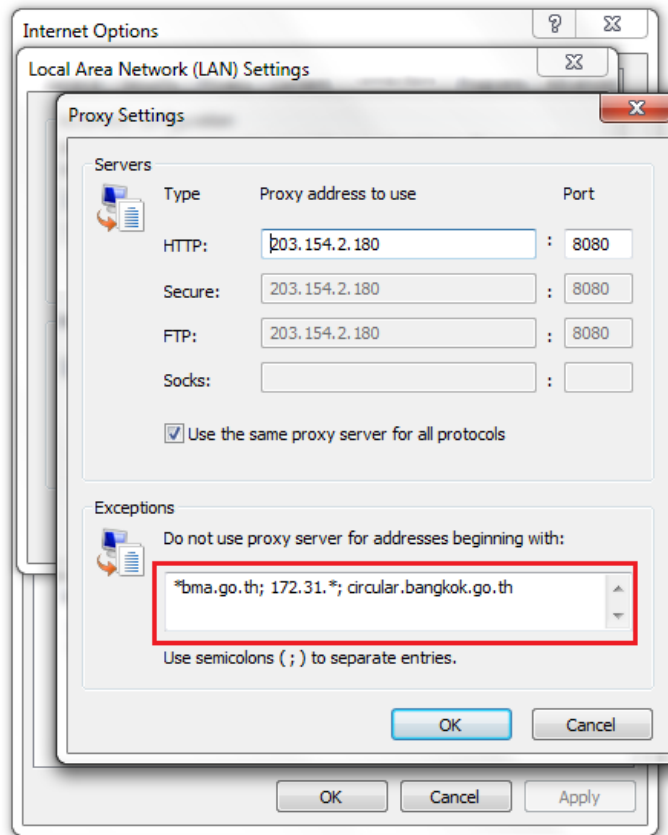
- (๒) ไม่ได้ติดตั้ง Driver ของ Network Adapter หรือติดตั้งไม่สมบูรณ์  
Start > คลิกขวาที่ Computer เลือก Manage > Device Manager  
กรณีติดตั้ง Driver ของ Network Adapter สมบูรณ์ จะปรากฏรายละเอียดของ Network Adapter ครบถ้วนและไม่มีเครื่องหมายตกใจ ดังรูป



๒. ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกรุงเทพมหานคร (ผ่าน Proxy) ได้ แต่ใช้งานระบบสารสนเทศภายในของกรุงเทพมหานครไม่ได้

๒.๑ ตรวจสอบการตั้งค่า Exceptions ของ Proxy

ปกติต้องมีค่าเป็น \*bma.go.th; ๑๗๒.๓๑.\*; circular.bangkok.go.th



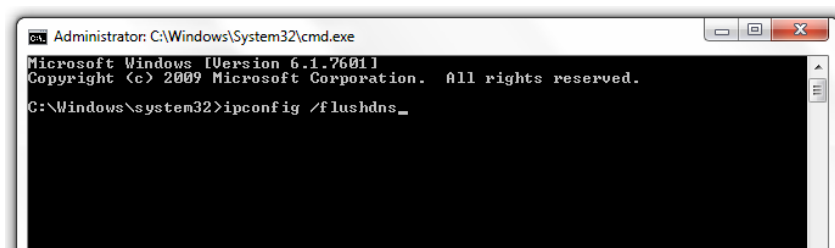
(เปิด Internet Explorer > Tools > Internet options > แท็บ Connection > LAN settings > use a proxy Server > Advanced > Exceptions)

๒.๒ ตรวจสอบค่า DNS Server

(๑) ถ้าค่า DNS Server ไม่ใช่ ๑๗๒.๓๑.๗๔.๑๗๕ หรือ ๑๗๒.๓๑.๗๔.๑๗๖ หรือ ๑๗๒.๓๑.๗๕.๓๘ หรือ ๑๗๒.๓๑.๗๕.๓๙ แก้ไขโดยในส่วนของ Internet Protocol Properties ให้เลือกเป็น Obtain DNS Server Address Automatically

(๒) ทำการเริ่มต้นค่า DNS ใหม่

ที่ Task bar คลิก Search (แว่นขยาย) หรือ Start แล้ว Search (แว่นขยาย) > พิมพ์ cmd กด Enter > คลิกขวาที่ Command prompt เลือก Run as administrator แล้วพิมพ์ ipconfig /flushdns กด Enter

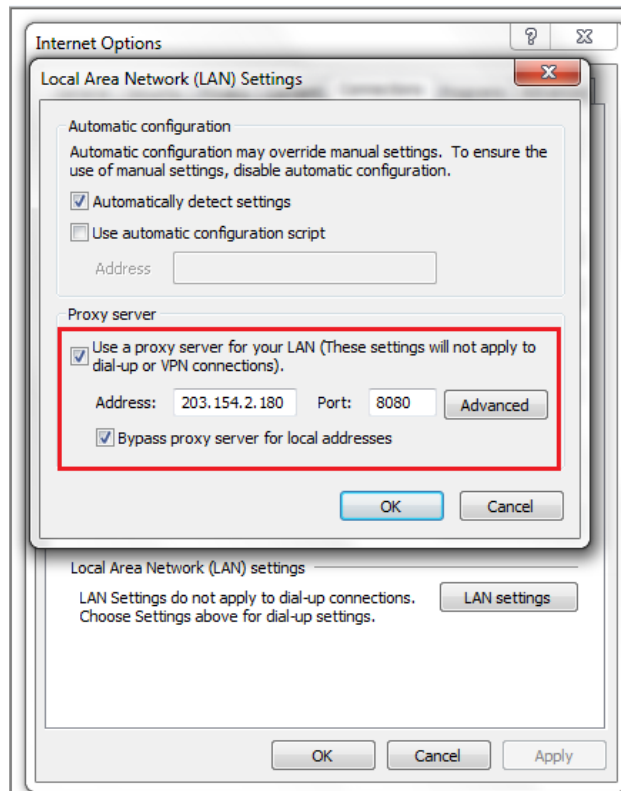




๓. ใช้งานระบบสารสนเทศภายในของกรุงเทพมหานครได้ปกติ แต่ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกรุงเทพมหานคร (ผ่าน Proxy) ไม่ได้

๓.๑ เข้าไม่ได้บางเว็บไซต์ เช่น www.bangkok.go.th  
ตรวจสอบการตั้งค่า Exception ของ Proxy ให้เป็นไปตามข้อ ๒.๑

๓.๒ ไม่ขึ้นช่องให้ป้อนชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน  
ตรวจสอบการตั้งค่า Proxy Server  
(เปิด Internet Explorer > Tools > Internet options > แท็บ Connections  
> LAN settings > use a proxy Server



๓.๓ ป้อนชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน แต่ฟ้องว่า Access denied หรือไม่แสดงข้อความใดๆ  
ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่าน หรือรหัสผู้ใช้ถูกใช้งานแล้วในเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นหรือไม่

## การนำอุปกรณ์ใหม่มาเชื่อมต่อเครือข่าย

เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ใหม่ที่นำมาเชื่อมต่อเครือข่ายต้องลงทะเบียน IP Address

- ❖ ดูค่า MAC Address เครื่องคอมพิวเตอร์ ตามวิธีตรวจสอบค่าเครือข่าย ตามข้อ ๔. หรือกรณีเครื่องพิมพ์ให้พิมพ์ Network information แล้วดูค่า Hardware (หรือ Physical หรือ MAC) Address
- ❖ เข้าเว็บหนังสือเวียน (http://circular.bangkok.go.th) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ > e-form > แบบฟอร์มขอ IP Address



### ระบบ electronic form กทม.

กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สยป.

กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ได้พัฒนา Electronic Form สำหรับแบบฟอร์มต่าง ๆ ภายในกรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในกรอกข้อมูล ซึ่งผู้ใช้สามารถกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม pdf ได้โดยตรง

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้ง..

1. Adobe Acrobat Reader 7.0.10 และ Thai Support (ภาษาไทยสำหรับ Adobe Acrobat Reader for 7.0.10)
- หรือ 2. Adobe Acrobat Reader 9.0

แบบฟอร์มต่าง ๆ



- แบบฟอร์มขอ IP Address เพื่อเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนกลางกรุงเทพมหานคร

### แบบฟอร์มขอ IP Address เพื่อเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนกลางกรุงเทพมหานคร

แบบฟอร์มเพื่อดำเนินการแจ้ง MAC Address ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการขออนุญาตเลข IP address เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายส่วนกลางกรุงเทพมหานคร เช่น MIS, Daily Plan, Internet เป็นต้น

\*Required

ชื่อ-นามสกุล \*

กรุณาระบุชื่อผู้รับผิดชอบเครื่อง หรืออุปกรณ์ที่ต้องการขอ IP Address

Your answer

ตำแหน่ง \*

Your answer

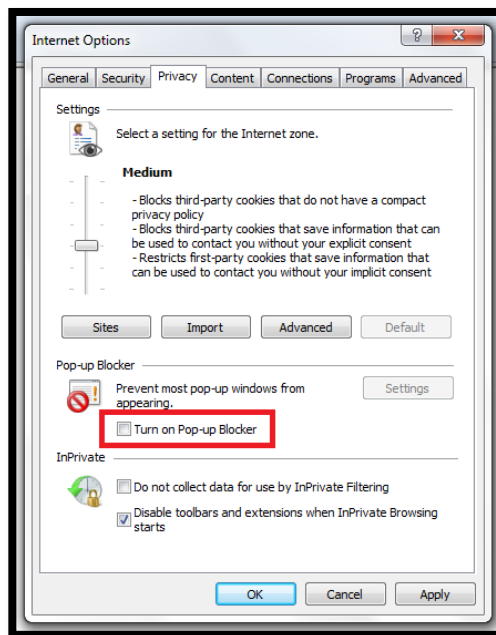
๑. ใช้งานในบางเมนูไม่ได้

อาจเกิดจากการเข้าระบบ MIS ด้วย Mozilla Firefox หรือ Google Chrome ควรใช้งานด้วย Internet Explorer

๒. ไม่แสดงรายงาน

๒.๑ ไม่ได้ปิดการทำงานของ Pop-up blocker

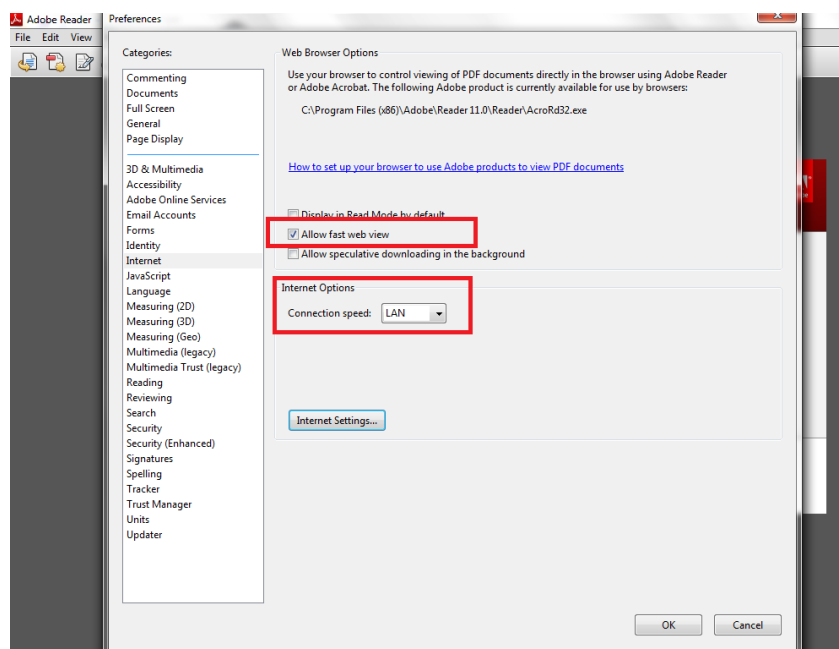
เปิด Internet Explorer > Tools > Internet Options > แท็บ Privacy > ติ๊กเอาเครื่องหมายถูกออกจากช่องที่เหลี่ยมหน้า Turn on Pop-up Blocker



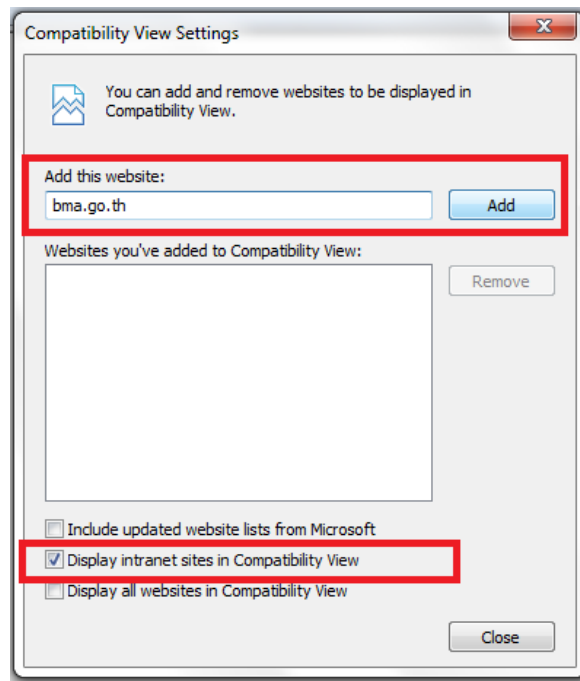
๒.๒ ไม่ได้ติดตั้ง Adobe Reader หรือติดตั้งไว้หลายเวอร์ชัน

๒.๓ มีการติดตั้ง Google Toolbar หรือ Toolbar อื่นๆ ต้องถอนการติดตั้งทั้งหมด

๓. แสดงรายงานแต่เมื่อสั่งพิมพ์ ไม่แสดงตัวอย่างเอกสารที่จะพิมพ์ ให้เปิดโปรแกรม Adobe Reader ไปที่เมนู Edit > Preferences > Internet ตั้งค่า Connection speed เป็น LAN และติ๊กเฉพาะ Allow fast web view



๔. ไม่แสดงตัวเลือกหรือเมนูย่อย คลิกเมนู Tools ของ Internet Explorer > เลือก Compatibility view settings ในช่อง Add this website พิมพ์ bma.go.th กดปุ่ม add และติ๊กให้มีเครื่องหมายถูกในช่อง display all website หรือ display intranet site in compatibility view



๕. เลือกระบบงานแล้วโปรแกรมAVAไม่ทำงาน ขึ้นเป็นหน้าจอสีขาว หรือฟ้องเกี่ยวกับเวอร์ชันของAVA
- ๕.๑ ยังไม่ได้ติดตั้ง JAVA เวอร์ชัน ๖
  - ๕.๒ ในเครื่องมีการติดตั้ง JAVA หลายเวอร์ชันหรือไม่ ต้องถอนการติดตั้งให้เหลือแค่เวอร์ชัน ๖
  - ๕.๓ ติดตั้ง JAVA เวอร์ชัน ๗ หรือสูงกว่า ต้องถอนการติดตั้งแล้วติดตั้ง JAVA เวอร์ชัน ๖

## **การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานระบบ MIS**

๑. เครื่องที่มีระบบปฏิบัติการ Windows ๑๐ เอาช็อตคัท IE ๑๑ ใน Windows ๑๐ มาวางบน Desktop ที่ Task bar คลิก Search (แว่นขยาย) หรือ Start แล้ว Search (แว่นขยาย) > พิมพ์ internet explorer กด Enter > เจอ internet explorer แล้วคลิกขวา เลือก open file location จะเจอ shortcut ของ internet explorer ให้คลิกขวา send to desktop เข้าระบบ MIS ผ่านช็อตคัท internet explorer นี้

๒. เข้า <http://misweb.bma.go.th/download/program> แล้วคลิกเลือกเพื่อติดตั้ง JAVA JRE V๖ U๓๑ (JAVA ใช้งานได้เพียงเวอร์ชัน ๖ ไม่สามารถใช้ JAVA V๗ หรือรุ่นที่อัปเดตล่าสุดได้ กรณีมีหน้าจอให้อัปเดต JAVA ให้ตอบ No)

๓. ติดตั้ง Adobe Reader หากมีติดตั้งในเครื่องแล้ว ไม่ต้องติดตั้งใหม่  
ดาวน์โหลดจาก <http://misweb.bma.go.th/download/program>

๔. เปิด Internet Explorer > Tools > Internet Options > แท็บ Privacy > ติ๊กเอาเครื่องหมายถูก ออกจากช่องสี่เหลี่ยมหน้า Turn on Pop-up Blocker

๕. เปิด internet explorer > ไปที่เมนู Tools > Compatibility view settings > พิมพ์ bma.go.th ในช่องแล้วกดปุ่ม add และติ๊กให้มีเครื่องหมายถูกในช่อง Check box (ช่องสี่เหลี่ยม) display all website หรือ display intranet site in compatibility view

๖. หากมีการติดตั้งโปรแกรมประเภท Toolbar ไว้ในเครื่อง ต้องถอนการติดตั้งออกทั้งหมด ระบบทะเบียนราษฎรใช้งานได้ ระบบ MIS หรือระบบงานภายในอื่นๆ ใช้งานไม่ได้ อาจเกิดจาก DHCP Server

