|  |
| --- |
| **Policy การปิด Two-Factor Authentication (2FA) ของระบบฯ เวอร์ชัน 3 ชั่วคราว** |

| **ที่** | **รายการปัญหา** | **ผู้ใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3** | **การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ICT** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ปิด 2FA ให้ชั่วคราว  **กรณี** โทรศัพท์พัง/หาย และจำเป็นต้องเข้าใช้งานด่วน  \*\*ปิดชั่วคราว 1 ชั่วโมง\*\* | **กรณีแจ้งผ่าน VoIP**   1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว ผ่านอีเมล  \*\***กรณีแจ้งแทน ให้ CC อีเมลเจ้าตัวด้วย!!!**\*\* 2. ในเนื้อหาอีเมลให้ระบุข้อมูล ดังนี้  * ชื่อ-นามสกุล * แจ้งสาเหตุ/ความประสงค์  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **กรณีแจ้งผ่าน Line**  ข้อความตอบกลับผ่าน Line   |  | | --- | | หากไม่สามารถเข้าใช้งาน (Login) ระบบฯ (Portal/eSubmission) เวอร์ชัน 3 กรุณาดำเนินการ ดังนี้  1. แจ้งชื่อ-นามสกุล และสาเหตุ/ความประสงค์  2. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th |   **กรณีแจ้งผ่านอีเมลที่ไม่ใช่อีเมลกระทรวง** : แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัวในข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อสามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว  \*\*แนบ Infographic การปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวใน MFA Connect\*\* | 1. ตรวจสอบข้อมูลอีเมลที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลใน MFA Connect หรือไม่ 2. ดำเนินการปิด 2FA ชั่วคราว ของระบบฯ เวอร์ชัน 3 ดังนี้  * ระบบ Center > เมนู **จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน** * ค้นหาชื่อ > กด **เลือก** * กด **X Disabled 2FA**  1. ตอบกลับอีเมล โดยระบุข้อความ ดังนี้  |  | | --- | | เรียน คุณXXXXX  ดำเนินการปิดการใช้งาน Two-Factor Authentication (2FA) ของระบบฯ (Portal/eSubmission) เวอร์ชัน 3 เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่เวลา XX.XX - XX.XX น. (1 ชั่วโมง)  หากมีข้อสงสัย/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ธณัฐชนน 11175 /พีรวัส 11112  ขอแสดงความนับถือ  ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |  1. บันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ (ลิงก์บันทึกข้อมูลของจนท. 3 ราย) <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qWeBGdB5k4sVePf6Y1dWtPTxngKW9vC2/edit?usp=sharing&ouid=109449836562254954888&rtpof=true&sd=true> 2. หลังครบกำหนดระยะเวลา ดำเนินการเปิด 2FA อีกครั้ง ดังนี้  * ระบบ Center > เมนู **จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน** * ค้นหาชื่อ > กด **เลือก** * กด **/ Enbled 2FA** |
| 2 | Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA  **กรณี** ใช้โทรศัพท์ใหม่ หรือไม่สามารถโอนย้ายข้อมูล 2FA ได้ | 1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA ผ่านอีเมล 2. ในเนื้อหาอีเมลให้ระบุข้อมูล ดังนี้  * ชื่อ-นามสกุล * แจ้งสาเหตุ/ความประสงค์  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **กรณีแจ้งผ่านอีเมลที่ไม่ใช่อีเมลกระทรวง** : แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัวในข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อสามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว  \*\*แนบ Infographic การปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวใน MFA Connect\*\* | 1. ตรวจสอบข้อมูลอีเมลที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลใน MFA Connect หรือไม่ หากไม่มี 2. ดำเนินการ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA ในระบบฯ เวอร์ชัน 3 ดังนี้  * ระบบ Center > เมนู **จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน** * ค้นหาชื่อ > กด **เลือก** * กด **Reset QR Code**  1. ตอบกลับอีเมล โดยระบุข้อความ ดังนี้  |  | | --- | | เรียน คุณXXXXX  ดำเนินการ Reset QR Code/Setup Key ของ Two-Factor Authentication (2FA) ของระบบฯ (Portal/eSubmission) เวอร์ชัน 3 เรียบร้อยแล้ว โปรดดำเนินการเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 และดำเนินการเพิ่ม 2FA อีกครั้ง  หากมีข้อสงสัย/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ธณัฐชนน 11175 /พีรวัส 11112  ขอแสดงความนับถือ  ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |  1. บันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ (ลิงก์บันทึกข้อมูลของจนท. 3 ราย) <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qWeBGdB5k4sVePf6Y1dWtPTxngKW9vC2/edit?usp=sharing&ouid=109449836562254954888&rtpof=true&sd=true> |
| 3 | ปิด 2FA ให้ชั่วคราว  **กรณี** ไม่สามารถใช้งาน 2FA ได้ อาทิ   * รูป QR Code/Setup Key ไม่แสดง * เพิ่ม 2FA ในโทรศัพท์ โดย Scan QR Code/กรอก Setup Key ไม่สำเร็จ * กรอกรหัส 6 หลัก ถูกต้อง แต่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้   \*\*ปิดชั่วคราวจนกว่าจะแก้ไขปัญหาได้\*\* | **วิธีแก้ไขเบื้องต้น**  1. แนะนำปิด – เปิด ระบบฯ เวอร์ชัน 3 และลองอีกครั้ง  2. แนะนำ Restart PC/NB และลองอีกครั้ง  **กรณีแก้ไขเบื้องต้นแล้วไม่สำเร็จ** ให้ดำเนินการดังนี้   1. ผู้ใช้แจ้งความปิด 2FA ชั่วคราว ผ่านอีเมล 2. ระบุข้อมูล  * ชื่อ-นามสกุล * เบอร์ติดต่อ (มือถือ หรือ VoIP) * แจ้งสาเหตุ/ความประสงค์ + แนบรูปภาพปัญหาที่พบ * ใช้งานบน PC หรือ NB และ Version OS * รุ่นโทรศัพท์ (กรณี Scan QR Code/กรอก Setup Key ไม่สำเร็จ)  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **กรณีแจ้งผ่านอีเมลที่ไม่ใช่อีเมลกระทรวง** : แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัวในข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อสามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว  \*\*แนบ Infographic การปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวใน MFA Connect\*\* | 1. เมื่อได้รับอีเมลแจ้งความประสงค์ ตรวจสอบข้อมูลอีเมลที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลในระบบฯ เวอร์ชัน 3 หรือไม่ ก่อนดำเนินการต่อไป 2. ดำเนินการปิด 2FA ชั่วคราว ของระบบฯ เวอร์ชัน 3 ดังนี้  * ระบบ Center > เมนู **จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน** * ค้นหาชื่อ > กด **เลือก** * กด **X Disabled 2FA**  1. ตอบกลับอีเมล โดยระบุข้อความ ดังนี้  |  | | --- | | เรียน คุณXXXXX  ดำเนินการปิดการใช้งาน Two-Factor Authentication (2FA) ของระบบฯ (Portal/eSubmission) เวอร์ชัน 3 เป็นการชั่วคราวแล้ว ทั้งนี้หากดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ท่านทราบให้โอกาสแรก  หากมีข้อสงสัย/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ธณัฐชนน 11175 /พีรวัส 11112  ขอแสดงความนับถือ  ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |  1. บันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ (ลิงก์บันทึกข้อมูลของจนท. 3 ราย) <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qWeBGdB5k4sVePf6Y1dWtPTxngKW9vC2/edit?usp=sharing&ouid=109449836562254954888&rtpof=true&sd=true> 2. ประสานบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข |