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

| **ที่** | **รายการปัญหา** | **ข้าราชการ/พนักงานราชการ**  (ที่มีอีเมลกระทรวงฯ @mfa.go.th) | **ลูกจ้าง/อื่นๆ**  (ไม่มีอีเมลกระทรวงฯ @mfa.go.th) | **การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ICT** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ประสงค์ปิด 2FA ให้ชั่วคราว  กรณีมือถือพัง/หาย และจำเป็นต้องเข้าใช้งานด่วน  \*\*ปิดชั่วคราว \_\_\_ ชั่วโมง\*\* | กรณี**ไม่สามารถเข้าใช้งานอีเมลกระทรวงได้**   1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว ผ่านอีเมลกระทรวงฯ ของเพื่อน/ผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และ CC อีเมลของผู้ประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว  (เพื่อยืนยันตัวตน/ป้องกันการแอบอ้าง) 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   กรณี**สามารถเข้าใช้งานอีเมลกระทรวงได้**   1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ ขอปิด 2FA ชั่วคราว ผ่านอีเมลกระทรวงฯ 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ   ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th | กรณี**ไม่มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ให้ขรก. ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลลูกจ้าง/อื่นๆ แจ้งความประสงค์ผ่านอีเมลกระทรวงฯ และ CC อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว (เพื่อยืนยันตัวตน/ป้องกันการแอบอ้าง) 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม** : หลังลูกจ้าง/อื่นๆ สามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัว เพื่อใช้สำหรับยืนยันตัวตน  กรณี**มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ผู้ใช้ (ลูกจ้าง/อื่นๆ) แจ้งความประสงค์ผ่าน อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   \*\* จนท. ICT ตรวจสอบข้อมูลอีเมลส่วนตัวที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลในระบบฯ เวอร์ชัน 3 หรือไม่ เพื่อยืนยันข้อมูล ก่อนเริ่มดำเนินการต่อไป | 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 เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่เวลา XX.XX - XX.XX น.  (\_\_ ชั่วโมง)  หากมีข้อสงสัย/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ธณัฐชนน 11175 /พีรวัส 11112  ขอแสดงความนับถิอ  XXXXXXXXXXXXXXX |  1. บันทึกข้อมูลการการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ xxxxxxxxxxxx 2. หลังครบกำหนดระยะเวลา ดำเนินการเปิด 2FA อีกครั้ง ดังนี้  * ระบบ Center > เมนู **จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน** * ค้นหาชื่อ > กด **เลือก** * กด **/ Enbled 2FA** |
| 2 | ประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA | กรณี**ไม่สามารถเข้าใช้งานอีเมลกระทรวงได้**   1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA ผ่านอีเมลกระทรวงฯ ของเพื่อน/ผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และ CC อีเมลของผู้ประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA  (เพื่อยืนยันตัวตน/ป้องกันการแอบอ้าง) 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   กรณี**สามารถเข้าใช้งานอีเมลกระทรวงได้**   1. ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ Reset QR Code /Setup Key ของ 2FA ผ่านอีเมลกระทรวงฯ 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th | กรณี**ไม่มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ให้ขรก. ซึ่งผู้กำกับดูแลลูกจ้าง/อื่นๆ แจ้งความประสงค์ผ่านอีเมลกระทรวงฯ และ CC อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA  (เพื่อยืนยันตัวตน/ป้องกันการแอบอ้าง) 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ/สาเหตุ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม** : หลังลูกจ้าง/อื่นๆ สามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัว เพื่อใช้สำหรับยืนยันตัวตน  กรณี**มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ผู้ใช้ (ลูกจ้าง/อื่นๆ) แจ้งความประสงค์ผ่าน อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว 2. ระบุข้อมูล ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ 3. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   \*\* จนท. ICT ตรวจสอบข้อมูลอีเมลส่วนตัวที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลในระบบฯ เวอร์ชัน 3 หรือไม่ เพื่อยืนยันข้อมูล ก่อนเริ่มดำเนินการต่อไป | 1. เมื่อได้รับอีเมลแจ้งความประสงค์ ตรวจสอบข้อมูลอีเมลที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลในระบบฯ เวอร์ชัน 3 หรือไม่ ก่อนดำเนินการต่อไป 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  ขอแสดงความนับถิอ  XXXXXXXXXXXXXXX |  1. บันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ xxxxxxxxxxxx |
| 3 | ไม่สามารถใช้งาน 2FA ได้ อาทิ   * รูป QR Code/Setup Key ไม่แสดง * Scan QR Code/กรอก Setup Key ในแอพ GG Authenticator ไม่สำเร็จ * กรอกรหัส 6 หลัก ถูกต้อง แต่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้   \*\*ปิดชั่วคราวจนกว่าจะแก้ไขปัญหาได้\*\* | 1. ผู้ใช้แจ้งความปิด 2FA ชั่วคราว ผ่านอีเมลกระทรวงฯ 2. ระบุข้อมูล  * ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ * แจ้งสาเหตุ + แนบรูปภาพปัญหาที่พบ * แจ้งข้อมูลการเข้าใช้งานบน PC หรือ NB และ Version OS * รุ่นโทรศัพท์ (กรณี Scan QR Code/กรอก Setup Key ไม่สำเร็จ)  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th | กรณี**ไม่มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ให้ขรก. ซึ่งผู้กำกับดูแลลูกจ้าง/อื่นๆ แจ้งความประสงค์ผ่านอีเมลกระทรวงฯ และ CC อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ Reset QR Code/Setup Key ของ 2FA  (เพื่อยืนยันตัวตน/ป้องกันการแอบอ้าง) 2. ระบุข้อมูล  * ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ * สาเหตุ พร้อมแนบรูปภาพปัญหาที่พบ * แจ้งข้อมูลการเข้าใช้งานบน PC หรือ NB และ Version OS * รุ่นโทรศัพท์ (กรณี Scan QR Code/กรอก Setup Key ไม่สำเร็จ)  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   **แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม** : หลังลูกจ้าง/อื่นๆ สามารถเข้าใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้แล้ว แนะนำให้เพิ่มข้อมูลอีเมลส่วนตัว เพื่อใช้สำหรับยืนยันตัวตน  กรณี**มีข้อมูลอีเมลส่วนตัว**ในระบบฯ เวอร์ชัน 3   1. ผู้ใช้ (ลูกจ้าง/อื่นๆ) แจ้งความประสงค์ผ่าน อีเมลส่วนตัวของผู้ประสงค์ปิด 2FA ชั่วคราว 2. ระบุข้อมูล  * ชื่อ-นามสกุล/เบอร์ติดต่อ * สาเหตุ พร้อมแนบรูปภาพปัญหาที่พบ * แจ้งข้อมูลการเข้าใช้งานบน PC หรือ NB และ Version OS * รุ่นโทรศัพท์ (กรณี Scan QR Code/กรอก Setup Key ไม่สำเร็จ)  1. ส่งอีเมลมาที่ ict\_program@mfa.go.th   \*\* จนท. ICT ตรวจสอบข้อมูลอีเมลส่วนตัวที่ได้รับว่าตรงตามข้อมูลในระบบฯ เวอร์ชัน 3 หรือไม่ เพื่อยืนยันข้อมูล ก่อนเริ่มดำเนินการต่อไป | 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 ตั้งแต่เวลา XX.XX - XX.XX น.  หากมีข้อสงสัย/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ธณัฐชนน 11175 /พีรวัส 11112  ขอแสดงความนับถิอ  XXXXXXXXXXXXXXX |  1. บันทึกข้อมูลการการดำเนินการเกี่ยวกับ 2FA ในลิงก์ xxxxxxxxxxxx 2. ประสานบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข |

|  |
| --- |
| **ระดับเหตุขัดข้องที่กระทบต่อผู้ใช้งาน** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **เหตุการณ์** | **การดำเนินการของ ICT** | **การดำเนินการของบริษัท** |
| สูง | ผู้ใช้ทุกคนไม่สามารถใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ผ่าน 2FA ได้   * รูป QR Code/Setup Key ไม่แสดง * Scan QR Code/กรอก Setup Key ในแอพ GG Authenticator ไม่สำเร็จ * กรอกรหัส 6 หลัก ถูกต้อง แต่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบฯ เวอร์ชัน 3 ได้ | * ประกาศปิด 2FA ของระบบฯ เวอร์ชัน 3 ชั่วคราว * ประสานบริษัทดำเนินการปิด 2FA ของผู้ใช้งานทุกคน และตรวจสอบ/แก้ไข | * บริษัทดำเนินการปิด 2FA ของผู้ใช้งานทุกคน * ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข |
| กลาง | ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (มากกว่า\_\_คน) ไม่สามารถใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ผ่าน 2FA ได้ | \*อยู่ระหว่างปรับแก้ข้อความ\* | \*อยู่ระหว่างปรับแก้ข้อความ\* |
| ต่ำ | ผู้ใช้บางคน (น้อยกว่า\_\_คน) ไม่สามารถใช้งานระบบฯ เวอร์ชัน 3 ผ่าน 2FA ได้ | \*อยู่ระหว่างปรับแก้ข้อความ\* | \*อยู่ระหว่างปรับแก้ข้อความ\* |