รหัสเอกสาร : SOP-IT-ACC-001

แก้ไขครั้งที่ : ๑

วันที่มีผลบังคับใช้ :..... 22 ก.ย. 2569

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... (นายปรีชา พูลรอดแก้ว) ช่างเทคนิค วัน/เดือน/ปี.....	..... (นายพิสิษฐ์ สุขใส) หัวหน้างานวิทยบริการฯ วัน/เดือน/ปี.....	..... (นายจเร นะราชา) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาตาก วัน/เดือน/ปี 22 ก.ย. 2569

การแจกจ่าย/Distributions

☐ เอกสารคู่มือ

☐ ไฟล์คู่มือ PDF

☐ สื่อออนไลน์.....

ประวัติการแก้ไข (Revised History)

ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	เลขใบ DAR

*** DAR : แบบฟอร์มขอดำเนินการทางเอกสาร

ลำดับเรื่อง

๑. วัตถุประสงค์
๒. ขอบเขต
๓. คำจำกัดความ
๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แผนผัง
๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน
๗. บันทึกคุณภาพ

๑. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดกรอบขั้นตอนและมาตรฐานการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับแจ้ง ตรวจสอบ คัดกรอง และแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายและบริการดิจิทัลของบัญชีผู้ใช้ (RMUTL Account) ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศ และมีการบันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒. ขอบเขตการบังคับใช้ (Scope)

ครอบคลุมการให้บริการสนับสนุนและแก้ไขปัญหาบัญชีผู้ใช้ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา รวมถึงระบบ Active Directory (AD) และการใช้งานระบบบริการตนเอง (Self-Service) ตลอดจนการส่งต่อเรื่องเข้าสู่ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย (NOC)

๓. คำจำกัดความ (Definitions)

- RMUTL Account: บัญชีผู้ใช้งานกลางสำหรับเข้าถึงระบบสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต Wi-Fi และอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ
- Active Directory (AD): ฐานข้อมูลกลางที่ใช้ในการบริหารจัดการ สิทธิ ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน และการยืนยันตัวตนในระดับโดเมน
- Account RMUTL (Self-Service): ระบบเว็บท่า https://account.rmutl.ac.th/ สำหรับผู้ใช้งานจัดการรหัสผ่านและข้อมูลส่วนบุคคลด้วยตนเอง
- NOC Ticket System: ระบบรับแจ้งปัญหาและบันทึกประวัติการดำเนินงานด้านไอที https://help.tak.rmutl.ac.th/ เพื่อใช้ติดตาม SLA และเก็บหลักฐานทางสารสนเทศ

๔. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Roles & Responsibilities)

- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (Helpdesk / Service Desk): ซักถามข้อมูลเบื้องต้น ยืนยันตัวตนผู้ใช้ ตรวจสอบสถานะบัญชีในระบบ AD และให้คำแนะนำการใช้งานระบบ Self-Service
- ผู้ดูแลระบบเครือข่ายและเซิร์ฟเวอร์ (System & Network Admin): ตรวจสอบเชิงลึก จัดการสถานะบัญชีใน AD ปลดล็อกบัญชี หรือดำเนินการแก้ไขผ่านระบบ NOC Ticket
- ผู้ใช้งาน (End-User): แสดงหลักฐานยืนยันตัวตนตามขั้นตอน และดำเนินการรีเซ็ตรหัสผ่าน/ปรับปรุงข้อมูลผ่านระบบด้วยตนเอง

๕. ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Steps)

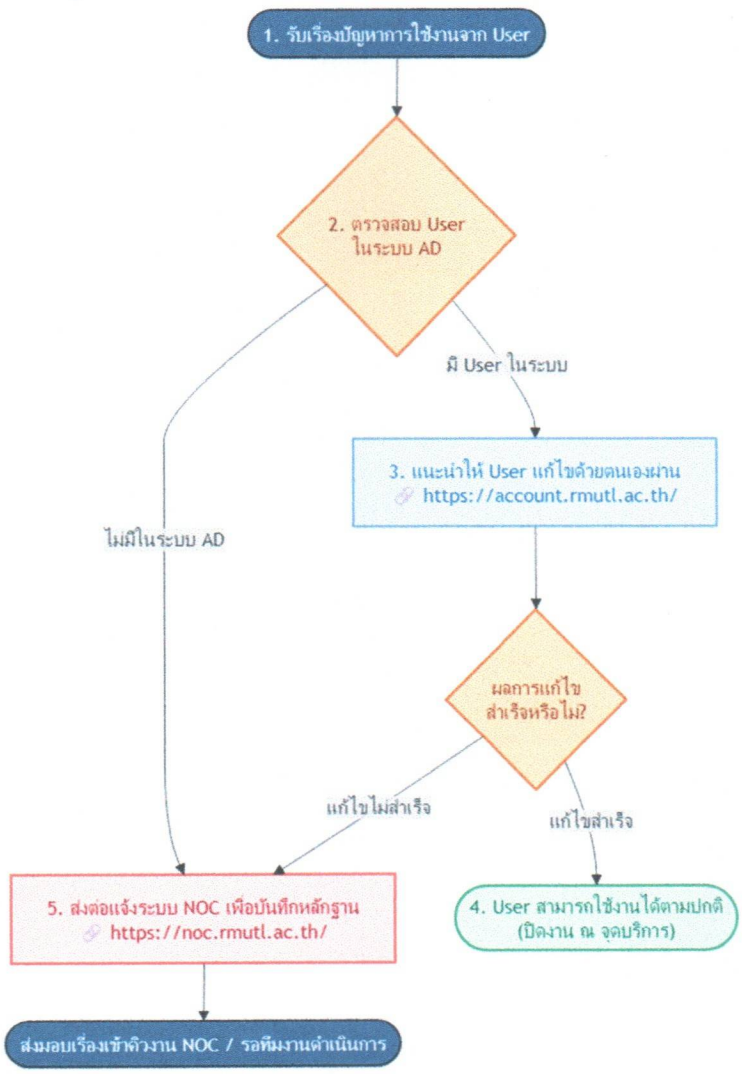
ขั้นตอน	กิจกรรม / รายละเอียดการดำเนินงาน	ระบบ / เครื่องมือที่ใช้	เกณฑ์มาตรฐาน / ข้อกำหนด	ผลลัพธ์ / หลักฐาน
๑	รับเรื่องปัญหาจาก User: รับข้อมูลผ่านจุดบริการ, โทรศัพท์, อีเมล หรือ Helpdesk บันทึกชื่อ-นามสกุล, รหัสนักศึกษา/บัตรประชาชน และลักษณะปัญหา	Helpdesk Desk / Service Log	ยืนยันตัวตนผู้แจ้งอย่างถูกต้องตามระเบียบ PDPA	บันทึกข้อมูลปัญหาและรายละเอียดผู้ขอรับบริการ
๒	ตรวจสอบบัญชีใน AD: ค้นหา User Object ใน Active Directory ดูสถานะ (Enabled, Disabled, Locked Out หรือ Account Not Found)	Active Directory Users & Computers (ADUC)	ตรวจสอบตัวสะกดและโดเมนให้ถูกต้อง	ทราบสถานะบัญชีชัดเจน (มีในระบบ หรือไม่มีในระบบ)
๓.๑	กรณีพบบัญชี (มีใน AD): แนะนำให้ User ทำการตรวจสอบสถานะและรีเซ็ตรหัสผ่านด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์	https://account.rmutl.ac.th/	แนะนำช่องทาง Self-Service เพื่อความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวของรหัสผ่าน	User เข้าดำเนินการในระบบ Self-Service Portal
๓.๒	กรณีไม่พบบัญชีใน AD: คัดกรองสถานะทะเบียนบุคลากร/นักศึกษา หากสถานะตกหล่นให้ส่งเปิดเคส NOC	ระบบทะเบียน / HR / NOC Portal	ต้องมีเอกสารยืนยันสถานะความเป็นบุคลากร/นักศึกษา	เคสถูกส่งต่อเพื่อสร้างบัญชีใหม่อย่างเป็นทางการ
๔	ตรวจสอบความสำเร็จ: ให้ User ทดลอง Sign-in เข้าระบบเครือข่าย/บริการหลังการจัดการ	Portal / Wi-Fi / Email	สามารถเข้าใช้งานระบบได้สำเร็จตามสิทธิที่ได้รับ	User ใช้งานได้ตามปกติ ปิดงาน ณ จุดบริการ (First-Contact Resolution)
๕	กรณีแก้ไขไม่สำเร็จ / ติดปัญหาเชิงลึก: เปิด Ticket ผ่านระบบ NOC	https://help.rmutl.ac.th/	บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อเป็น Log & Evidence	เลข Ticket อ้างอิงสำหรับติดตาม SLA และบันทึกประวัติ

แนบรูปภาพหน้าจอ แจ้ง Error Code และข้อมูลยืนยันตัวตน			

ข้อควรระวังด้านความปลอดภัยสารสนเทศ:
ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่สอบถามหรือร้องขอรหัสผ่านจากผู้ใช้งานโดยเด็ดขาด
การแก้ไขรหัสผ่านต้องแนะนำให้ผู้ใช้ดำเนินการผ่านระบบ Self-Service (account.rmutl.ac.th) เท่านั้น
ในกรณีที่จำเป็นต้อง Reset ให้ตั้งเป็น Temporary Password และบังคับเปลี่ยนทันทีในการล็อกอินครั้งแรก

๖. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Workflow Diagram)

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบ Mermaid Code



๗. มาตรฐานการควบคุมและตัวชี้วัด (KPIs & SLA)

- **First-Contact Resolution (FCR):** อัตราการแก้ปัญหาสำเร็จผ่านระบบ Self-Service ไม่น้อยกว่า ๘๐%
- **ระยะเวลาตอบสนองการเปิด Ticket (NOC Response Time):** ต้องดำเนินการรับเรื่องและแจกจ่ายงานภายใน ๓๐ นาทีในเวลาทำการ
- **หลักฐานทางสารสนเทศ (Audit Trail):** ทุกกรณีที่ส่งต่อ NOC ต้องมีบันทึก Log เลขที่อ้างอิงของ Ticket ครบถ้วน ๑๐๐%

๘. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

มทร.ล้านนา ตาก	**มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน** (Standard Operation Procedure) การแก้ไขและบริหารจัดการ User ในระบบ Active Directory	**เขียนโดย** : งานวิทยบริการ **ควบคุมโดย** : กองการศึกษาตาก **อนุมัติ** : ผู้อำนวยการกองการศึกษาตาก	**รหัสเอกสาร :**

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
	เริ่มต้น			
ช่างเทคนิค	รับแจ้งจากNOC/ บุคลากร	- รับแจ้งงานผ่านNoc(ระบบรับแจ้งงานซ่อมผ่านทางเว็บไซต์) หรือผ่านทางบุคลากร		๑ วัน
ช่างเทคนิค	ตรวจสอบ สถานะ User	- ตรวจสอบสถานะของUserผ่านทาง AD (Active Directory) - มี User อยู่ในระบบ สามารถเข้าใช้งานได้หรือไม่ ถ้าไม่ ให้รีเซ็ตผ่านเว็บไซต์ https://account.rmutl.ac.th/ - ไม่มี User อยู่ในระบบ ให้User ดำเนินการสมัครสมาชิกใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ https://account.rmutl.ac.th/		๑ วัน

ช่างเทคนิค	ดำเนินกาแก้ไข	- ดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ		๑ วัน
ช่างเทคนิค	บันทึกลงระบบ Noc	- บันทึกการแก้ไขลงระบบNOC		๑ วัน
ช่างเทคนิค	สิ้นสุด			

๙. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๙.๑รับแจ้งปัญหาผ่านระบบ Noc หรือ ผู้ใช้บริการโดยตรง https://help.tak.rmutl.ac.th/

๙.๒ตรวจสอบสถานะของ USER ผ่านทาง AD (Active Directory) ว่ามีในระบบของทางมหาวิทยาลัยหรือไม่

- ตรวจสอบ User ว่า **มี** ให้ตรวจสอบสถานะว่า **Normal** หรือว่า **Block**
- ตรวจสอบ User ว่า **มี** ให้ตรวจสอบสถานะว่า **Normal** ให้ User ทำการรีเซ็ตพาสเวิร์ดทางหน้าเว็บไซต์ https://account.rmutl.ac.th/ ถ้าไม่สามารถทำได้ให้ทำการรีเซ็ตพาสเวิร์ดทาง AD แล้วให้ User ทำการยืนยันตัวตนผ่านทางหน้าเว็บอีกรอบ
- ตรวจสอบ User ว่า **มี** ให้ตรวจสอบสถานะว่า **Block** ให้ทำการ **Enable User** ผ่านทาง **AD** เมื่อสถานะเป็น **Normal** ให้ทำการรีเซ็ตพาสเวิร์ดในทันทีตามขั้นตอน
- ตรวจสอบ User ว่า ไม่มี ให้แจ้ง User ทำการสมัคร E-mail ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ https://account.rmutl.ac.th/

๙.๓บันทึกการทำงานผ่านเว็บไซต์ https://help.tak.rmutl.ac.th/

๙.๔สิ้นสุดการดำเนินการ

กฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA)
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
3. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒