

# นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบ สารสนเทศขององค์กร



บริษัท ไอที ซิตี้ จำกัด (มหาชน)  
IT City Public Company Limited

## สารบัญ

|           |                                                                                                              |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| หมวดที่ 1 | คำนิยาม                                                                                                      | 3  |
|           |                                                                                                              | 5  |
| หมวดที่ 2 | การกำกับดูแลและบริหารจัดการ IT ระดับองค์กรที่ดี<br>(Governance of Enterprise IT)                             |    |
| 2.1       | นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy)                                          | 5  |
| 2.2       | นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management)                                    | 5  |
| หมวดที่ 3 | การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ IT (IT Security)                                                            | 7  |
| 3.1       | แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ IT<br>(Information Security Policy) | 7  |
| 3.2       | การจัดโครงสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Organization of Information Security)                       | 7  |
| 3.3       | การสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้านบุคลากร (Human Resource Security)                                | 8  |
| 3.4       | การบริหารจัดการสินทรัพย์สารสนเทศ (Asset Management)                                                          | 9  |
| 3.4.1     | การควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Computer and Peripheral Access Control)           | 9  |
| 3.4.2     | อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาและการปฏิบัติงานจากภายนอก (Mobile Devices and Teleworking)                          | 10 |
| 3.4.3     | การจัดการสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัย (Media Handling)                                  | 10 |
| 3.4.4     | การควบคุมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software License)                                                      | 11 |
| 3.4.5     | การควบคุมสินทรัพย์ด้านสารสนเทศและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์                                                    | 13 |
| 3.4.6     | การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์                                                                                | 13 |
| 3.4.7     | การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Access Control)                                                    | 15 |
| 3.4.8     | การควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptographic Control)                                                           | 16 |

|        |                                                                                                                                  |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.9  | การสร้างความปลอดภัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม (Physical and Environmental Security)                                                | 19 |
| 3.4.10 | การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (Operations Security)                                             | 20 |
| 3.4.11 | การรักษาความปลอดภัยของการสำรองข้อมูล (Backup Policy)                                                                             | 21 |
| 3.4.12 | การรักษาความปลอดภัยด้านการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Communications Security)                            | 22 |
| 3.4.13 | การจัดหา พัฒนา และดูแลรักษาระบบสารสนเทศ (System Acquisition, Development and Maintenance)                                        | 22 |
| 3.4.14 | การใช้บริการระบบสารสนเทศจากผู้รับดำเนินการ (IT Outsourcing)                                                                      | 24 |
| 3.5    | การบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Incident Management)                 | 25 |
| 3.6    | การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Aspects of Business Continuity Management) | 26 |
| 3.7    | ความปลอดภัยสำหรับการดำเนินงาน                                                                                                    | 26 |
| 3.7.1  | ขั้นตอนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Operation Procedures and Responsibilities)                                          | 26 |
| 3.7.2  | การป้องกันโปรแกรมไม่ประสงค์ดี (Protection from Malware)                                                                          | 28 |
| 3.7.3  | การบันทึกข้อมูลล็อกและการเฝ้าระวัง (logging and Monitoring)                                                                      | 29 |
| 3.7.4  | การควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบที่ให้บริการ (Control of Operation Software)                                                   | 30 |
| 3.7.5  | การบริหารจัดการช่องโหว่ทางเทคนิค (Technical Vulnerability Management)                                                            | 30 |
| 3.7.6  | การพิจารณาตรวจสอบระบบสารสนเทศ (Information System Audit Considerations)                                                          | 31 |

# นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศขององค์กร ของบริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ของบริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน) เป็นไปอย่างเหมาะสม มีความมั่นคงปลอดภัยและสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทได้อย่างต่อเนื่อง มีการใช้งานระบบในลักษณะที่ถูกต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการป้องกันภัยคุกคามที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท บริษัทจึงกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

## หมวดที่ 1 คำนิยาม

คำนิยามในส่วนนี้เป็นการให้คำจำกัดความสำหรับศัพท์ที่ใช้ภายในนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับนี้ เพื่อให้มีความหมายที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน)

“ฝ่ายทรัพยากรบุคคล” หมายความว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของ บริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน)

“ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายความว่า ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน)

“ส่วนจัดการอาคารและบริเวณ” หมายความว่า ส่วนจัดการอาคารและบริเวณ ของ บริษัท ไอที ซีดี จำกัด (มหาชน)

“ผู้ใช้งาน” หมายความว่า กรรมการบริษัท ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้งานภายนอก ที่ได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าใช้งานระบบเครือข่ายของบริษัท

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้างทดลองงาน และลูกจ้างชั่วคราวของบริษัท

“ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า บุคคล หรือนิติบุคคลที่เป็นคู่สัญญาของบริษัท ที่เข้ามาดำเนินกิจกรรมภายในบริษัท

“ผู้ใช้งานภายนอก” หมายความว่า บุคคล หรือนิติบุคคลนอกเหนือจาก “ผู้ใช้งาน” และ “ผู้ปฏิบัติงาน”

“ผู้ดูแลระบบ” หมายความว่า ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง และดูแล รักษาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายที่ใช้งานอยู่ในบริษัท หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และรับผิดชอบในการดูแลระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายโดยตรง

“สารสนเทศ” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่ได้จากข้อมูลนำมาผ่านการประมวลผลการจัดระเบียบให้ข้อมูล ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ข้อความ เอกสาร แผนผัง แผนที่ ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ การบันทึกเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือภาพกราฟิกให้เป็นระบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจ และอื่น ๆ

**“ระบบสารสนเทศ”** หมายความว่า ระบบงานของบริษัท ที่ใช้จัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งทำงานประสานกันระหว่างฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล ผู้ใช้งาน และกระบวนการประมวลผล ให้เกิดเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร และการสนับสนุนกลไกการทำงานของบริษัท

**“ระบบเครือข่าย”** หมายความว่า ระบบที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือการส่งข้อมูลและสารสนเทศระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ของบริษัท ได้ เช่น ระบบ LAN ระบบ Wireless ระบบ Intranet ระบบ Internet และระบบการสื่อสารอื่นๆ

**“สินทรัพย์”** หมายความว่า ทรัพย์สินหรือสิ่งใดก็ตามที่มีตัวตนและไม่มีตัวตนอันมีมูลค่าหรือคุณค่าสำหรับบริษัท ได้แก่ ข้อมูล ระบบข้อมูล และสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาทิ บุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย อุปกรณ์ระบบเครือข่าย เลขไอพี หรือซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ หรือสิ่งใดก็ตามที่มีคุณค่าต่อบริษัท

**“ความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”** หมายความว่า ความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายของบริษัท โดยอ้างอิงซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศ รวมทั้งคุณสมบัติอื่น ได้แก่ ความถูกต้องแท้จริง (Authenticity) ความรับผิดชอบ (Accountability) การห้าม ปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

**“สิทธิ์ของผู้ใช้งาน”** หมายความว่า ระดับชั้นของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สิทธิ์ทั่วไป สิทธิ์พิเศษ และสิทธิ์อื่นใดที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายของบริษัท

**“การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ”** หมายความว่า การอนุญาต การกำหนดสิทธิ์ หรือการมอบอำนาจให้ผู้ใช้งาน เข้าถึงหรือใช้งานระบบเครือข่าย หรือระบบสารสนเทศ ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ ตลอดจนกำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าถึงโดยมิชอบ

**“บัญชีผู้ใช้งาน”** หมายความว่า บัญชีรายชื่อ (Username) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับผู้ปฏิบัติงานผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้งานภายนอก

**“เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย”** หมายความว่า กรณีที่ระบุการเกิดเหตุการณ์ สภาพของบริการ หรือเครือข่ายที่แสดงให้เห็นความเป็นไปได้ ที่จะเกิดการฝ่าฝืนนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัย หรือมาตรการป้องกันที่ล้มเหลว หรือเหตุการณ์อันไม่อาจรู้ได้ว่าอาจเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

**“สถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่อาจคาดคิด”** หมายความว่า สถานการณ์ซึ่งอาจทำให้ระบบของบริษัทถูกบุกรุกหรือโจมตี และความมั่นคงปลอดภัยถูกคุกคาม

**“การเข้ารหัส (Encryption)”** หมายความว่า การนำข้อมูลมาเข้ารหัสเพื่อป้องกันการลักลอบเข้ามาใช้ ข้อมูลผู้ที่สามารถเปิดไฟล์ข้อมูลที่เข้ารหัสไว้ จะต้องมียุทธวิธีถอดรหัสเพื่อให้ข้อมูลกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

**“การยืนยันตัวตน (Authentication)”** หมายความว่า ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบเป็นขั้นตอนในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการระบบทั่วไปแล้ว เป็นการพิสูจน์โดยใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

**“SSL (Secure Socket Layer)”** หมายความว่า เทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างเครื่องเซิร์ฟเวอร์กับเว็บเบราว์เซอร์หรือ Application ที่ใช้งาน

“VPN (Virtual Private Network)” หมายความว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนส่วนตัว โดยใช้การรับส่งข้อมูลจริง ซึ่งในการรับส่งข้อมูลจะทำการเข้ารหัสเฉพาะ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้บุคคลอื่นไม่สามารถอ่านได้ และมองไม่เห็น ข้อมูลนั้นไปจนถึงปลายทาง

## หมวดที่ 2 การกำกับดูแลและบริหารจัดการ IT ระดับองค์กรที่ดี (Governance of Enterprise IT)

การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุน และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีนั้นต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายขององค์กรและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งมีการรายงานและติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้งาน สามารถช่วยสนับสนุนกลยุทธ์และบรรลุวัตถุประสงค์ในเชิงธุรกิจและสร้างศักยภาพในการแข่งขัน รวมทั้งเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัท โดยบริษัทต้องพิจารณาดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

### 2.1 นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy)

- 1) บริษัทต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทต้องทำการสื่อสารนโยบายดังกล่าวเพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานด้านอื่นภายในบริษัท เพื่อให้มีการประสานงานและสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2) บริษัทต้องจัดให้มีการทบทวนนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

### 2.2 นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management)

ต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Corporate Risk Management) และครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา จัดหาวิธีหรือแนวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดความเสี่ยงหรือจัดการความเสี่ยงที่มีอยู่ แล้วนำเสนอให้กับกรรมการผู้อำนวยการฝ่ายงานบริหารจัดการคลังสินค้า เพื่อพิจารณาในการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Related Risk)

 ความเสี่ยงด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ห้องศูนย์กลางข้อมูล (Data Center Room) ซึ่งเป็นที่จัดเก็บติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย(Server) อุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์อื่น ต้องมีการควบคุมการเข้า-ออกและการทำงาน การตรวจสอบระบบต่างๆ เช่น ระบบเตือนอุณหภูมิภายในห้อง ระบบเตือนอัคคีภัย เป็นต้น

- 
 ความเสี่ยงด้านการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อป้องกันการใช้งานการติดตั้งโปรแกรมที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่ประสงค์ดี เช่น การดาวน์โหลดโปรแกรมจากภายนอกมาติดตั้ง ซึ่งอาจมีมัลแวร์ หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือมีช่องโหว่เชื่อมต่อเครือข่ายภายนอก เข้าโจมตีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานหรือเครื่องอื่นที่อยู่บนเครือข่ายเดียวกัน เป็นต้น
  - 
 ความเสี่ยงด้านการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ต้องมีตรวจสอบและเฝ้าระวังการใช้งานเครือข่ายภายในและระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีการจัดทำระบบป้องกันการเข้าถึงและการโจมตีจากภายนอกให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ที่ผู้ปฏิบัติงานใช้งาน เช่น ระบบป้องกันการเข้าออกใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ การกรองข้อมูลรับส่งอีเมล เป็นต้น
  - 
 ความเสี่ยงด้านบุคคล ต้องมีการกำหนดสิทธิการใช้งานเข้าถึงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ และข้อมูล ให้เป็นไปตามสิทธิ์ที่พึงมี เพื่อป้องกันการเข้าแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- 3) การประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดความเสี่ยงไว้ 4 ประเภท ดังนี้
- 
 ความเสี่ยงด้านเทคนิค ที่อาจเกิดขึ้นจากคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ถูกโจมตี
  - 
 ความเสี่ยงจากผู้ปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นจากการจัดการสิทธิ์ที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลเกินกว่าหน้าที่ และอาจทำให้เกิดความเสียหายกับข้อมูลสารสนเทศได้
  - 
 ความเสี่ยงจากภัยและสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่เกิดขึ้นจากภัยพิบัติหรือธรรมชาติ รวมทั้งสถานการณ์อื่น เช่น กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การชุมนุมประท้วง เป็นต้น
  - 
 ความเสี่ยงด้านบริหารจัดการ ที่เกิดขึ้นจากแนวนโยบายที่ทำการใช้งานอยู่อาจไม่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- 4) การกำหนดวิธีการหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ จัดทำตารางลักษณะรายละเอียดความเสี่ยง (Description of Risk) โดยมีหัวเรื่อง ชื่อความเสี่ยง ประเภทความเสี่ยง ลักษณะความเสี่ยง ปัจจัยความเสี่ยง และผลกระทบ เป็นต้น กำหนดระดับโอกาสการเกิดเหตุการณ์ และระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสี่ยง รวมถึงการทำแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)
- 5) กำหนดตัวชี้วัดระดับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk Indicator) รวมถึงจัดให้มีการติดตามและรายงานผลตัวชี้วัดต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

## หมวดที่ 3 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ IT (IT Security)

### 3.1 แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ IT (Information Security Policy)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำผิดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ห้ามใช้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อกระทำการอันผิดกฎหมายและขัดต่อศีลธรรมอันดีของสังคม เช่น การจัดทำเว็บไซต์เพื่อดำเนินการค้าขาย หรือเผยแพร่สิ่งผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรมอันดี เป็นต้น
- 2) ไม่เข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยชื่อบัญชีผู้ใช้ของผู้อื่น ทั้งที่ได้รับอนุญาต และไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของชื่อบัญชีผู้ใช้
- 3) ห้ามเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลที่มีการป้องกันการเข้าถึงของผู้อื่น เพื่อแก้ไข ลบ เพิ่มเติม หรือคัดลอก
- 4) ห้ามเผยแพร่ข้อมูลของผู้อื่น หรือของหน่วยงาน โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของข้อมูลนั้น ๆ
- 5) ห้ามก่อวินาศกรรม ขัดขวาง หรือทำลายให้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทเกิดความเสียหาย เช่น การส่งไวรัสคอมพิวเตอร์ การป้อนโปรแกรมที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เครือข่ายปฏิเสธการทำงาน (Denial of Service) เป็นต้น
- 6) ห้ามลักลอบดักจับข้อมูลในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท และของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการรับและส่งในเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 7) ก่อนการใช้งานสื่อบันทึกพกพาต่าง ๆ หรือเปิดไฟล์ที่แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไฟล์ที่ดาวน์โหลดมาจากอินเทอร์เน็ต ต้องมีการตรวจสอบเพื่อหาไวรัสโดยโปรแกรมป้องกันไวรัสก่อนทุกครั้ง
- 8) ผู้ใช้ต้องไม่อนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัญชีใช้งานและรหัสผ่านของตน ในการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกัน

### 3.2 การจัดโครงสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Organization of Information Security)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดกรอบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศภายในบริษัท

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ผู้บริหารระดับสูง ต้องรับผิดชอบกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของบริษัท
- 2) ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องกำหนดมอบหมายหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบการดูแลระบบสารสนเทศที่บริษัทใช้งานให้มีความมั่นคงปลอดภัยของระบบ



สารสนเทศ และควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้คงไว้ซึ่งนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศของบริษัท

- 3) ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการ กำกับดูแล ติดตาม และทบทวนภาพรวมของนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของบริษัท
- 4) ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดูแลระบบระดับ Administrator รับผิดชอบต่อระบบที่ดูแลนั้น จะต้องทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลระบบความปลอดภัยในการใช้งานของระบบด้วย และเมื่อมีสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่อาจคาดคิด จะต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
- 5) ผู้ใช้งาน และหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัท ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของบริษัท รวมทั้งจะต้องไม่กระทำการละเมิดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

### 3.3 การสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้านบุคลากร (Human Resource Security)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจนโยบาย หน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบทางด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่จ้างมาปฏิบัติงาน และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศของบริษัท
- 2) ต้องมีการลงนามในสัญญาระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานว่าจะไม่เปิดเผยความลับของบริษัท (Non-Disclosure Agreement: NDA) โดยการลงนามนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการว่าจ้างผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ทั้งนี้ ต้องมีผลผูกพันทั้งในขณะทำงานและผูกพันต่อเนื่องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ภายหลังจากที่สิ้นสุดการว่าจ้างแล้ว
- 3) เพื่อให้การบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันที่สุด ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบทันที เมื่อมีเหตุดังนี้
  - การว่าจ้างงาน
  - การเปลี่ยนแปลงสภาพการว่าจ้างงาน
  - การลาออกจากงาน หรือการสิ้นสุดการเป็นกรรมการและผู้ปฏิบัติงานของบริษัท
  - การโยกย้ายหน่วยงาน
- 4) ต้องให้ผู้ใช้งานและหน่วยงานภายนอกที่จ้างมาปฏิบัติงานรับทราบนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) ผู้ปฏิบัติงานใหม่ของบริษัทต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยควรเป็นส่วนหนึ่งของการปฐมนิเทศ

- 6) หลังจากเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจ้างงาน หรือสิ้นสุดโครงการ ต้องยกเลิกการเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศทันที

### 3.4 การบริหารจัดการสินทรัพย์สารสนเทศ (Asset Management)

#### 3.4.1 การควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Computer and Peripheral Access Control)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัท รวมทั้งทำความเข้าใจตลอดจนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อันจะเป็นการป้องกันทรัพยากรและข้อมูลของบริษัทให้มีความปลอดภัย ถูกต้องและมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

##### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัท ต้องเป็นผู้รับผิดชอบสินทรัพย์ที่ใช้
- 2) ห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจการค้าหรือบริการใดๆ ที่เป็นของส่วนตัวและไม่เหมาะสม
- 3) ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้งาน ทำการติดตั้งและแก้ไขเปลี่ยนแปลงโปรแกรม ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท เว้นแต่ได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ดูแลระบบ หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสูงสุดของหน่วยงาน
- 4) ห้ามดัดแปลงแก้ไขส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ดูแลระบบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ใช้งานต้องรักษาสภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีสภาพเดิม
- 5) ผู้ใช้งานต้องไม่เก็บหรือใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสถานที่ที่มีความร้อน ชื้น มีฝุ่นละออง และต้องระงับการตกกระทบ
- 6) ไม่ใช้หรือวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทุกชนิดใกล้สิ่งที่เป็นของเหลว ใกล้สนามแม่เหล็ก ไฟฟ้าแรงสูง ในที่มีการสั่นสะเทือน และในสภาพแวดล้อมที่มีอุณหภูมิสูงกว่า 35 องศาเซลเซียส
- 7) ในการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ควรทำด้วยความระมัดระวัง ไม่วางของหนักทับ หรือโยน
- 8) ไม่เคลื่อนย้ายเครื่องขณะที่ฮาร์ดดิสก์กำลังทำงาน หรือขณะเปิดใช้งานอยู่
- 9) หลีกเลี่ยงของแข็งกดสัมผัสหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งอาจทำให้เป็นรอยขีดข่วน หรือแตกเสียหายได้ และควรเช็ดทำความสะอาดหน้าจอคอมพิวเตอร์อย่างเบามือที่สุด และเช็ดไปในทางเดียวกัน ห้ามเช็ดแบบหมุนวนเพราะจะทำให้หน้าจอมีรอยขีดข่วนได้
- 10) ผู้ใช้งานที่พ้นสภาพหรือสิ้นสุดโครงการต้องคืนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่รับผิดชอบทั้งหมดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- 11) การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน ให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามข้อกำหนดการนำทรัพย์สินของบริษัทออกนอกบริษัท

- 12) ผู้ใช้งานมีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันการสูญหาย ไม่วางเครื่องทิ้งไว้ในที่สาธารณะ หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการสูญหาย

#### 3.4.2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาและการปฏิบัติงานจากภายนอก (Mobile Devices and Teleworking)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศของการปฏิบัติการระยะไกลหรือการปฏิบัติงานจากภายนอก และการใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา

##### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) นโยบายสำหรับการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Mobile device policy)

ต้องมีการกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรการสนับสนุน สำหรับการใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook, Teblet, Smartphone และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่อื่น ๆ) ที่มีการนำมาใช้งาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีต่ออุปกรณ์ดังกล่าว และควรคำนึงถึงความเสี่ยงของการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้รับการป้องกัน

##### 2) การปฏิบัติงานจากระยะไกล (Teleworking)

- 2.1) ต้องมีการตรวจสอบว่าอุปกรณ์ที่เป็นของส่วนตัว ซึ่งใช้ในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจากระยะไกลมีการป้องกันไวรัสและการใช้งานไฟร์วอลล์ตามที่หน่วยงานกำหนด
- 2.2) ต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานจากระยะไกล การจัดเก็บข้อมูล และอุปกรณ์สื่อสารไว้ให้กับผู้ใช้งานจากระยะไกล
- 2.3) ผู้ใช้งานจากระยะไกลทุกคน ต้องผ่านการพิสูจน์ตัวตนก่อนการใช้งาน เพื่อเพิ่มความปลอดภัย เช่น รหัสผ่าน หรือวิธีการเข้ารหัส เป็นต้น
- 2.4) ไม่อนุญาตให้ใช้งานอุปกรณ์ที่เป็นของส่วนตัว เพื่อเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจากระยะไกล หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้การควบคุมตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน
- 2.5) ต้องกำหนดชนิดของงาน ชั่วโมงการทำงาน ชั้นความลับของข้อมูล ระบบงานและบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่อนุญาตและไม่อนุญาตให้ปฏิบัติงานจากระยะไกล
- 2.6) ต้องกำหนดขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการขออนุมัติ การขอยกเลิก การกำหนดหรือปรับปรุงสิทธิ์ การเข้าถึงระบบสารสนเทศและการคืนอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจากระยะไกล

#### 3.4.3 การจัดการสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัย (Media Handling)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลของบริษัท โดยการถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต การเปลี่ยนแปลง การขนย้าย การลบ หรือการทำลายข้อมูล

## แนวทางปฏิบัติ

### 1) การบริหารจัดการสื่อบันทึกข้อมูลที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (Management of Removable Media)

การบริหารจัดการสำหรับสื่อบันทึกข้อมูลที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ต้องมีการจัดทำขั้นตอนสำหรับบริหารจัดการสื่อบันทึกข้อมูล โดยต้องมีความสอดคล้องกับวิธีหรือขั้นตอนการจัดชั้นความลับของสารสนเทศที่องค์กรกำหนดไว้ สื่อบันทึกข้อมูลที่มีข้อมูลต้องมีการป้องกันข้อมูลจากการถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือความเสียหายในระหว่างนี้ที่นำส่งหรือขนย้ายสื่อบันทึกข้อมูลนั้น ต้องกำหนดวิธีปฏิบัติและสิทธิ์สำหรับการใช้งานสื่อบันทึกข้อมูล

### 2) การทำลายสื่อบันทึกข้อมูล (Disposal of Media)

| ประเภทสื่อบันทึกข้อมูล | วิธีทำลาย                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระดาษ                 | ใช้การหั่นด้วยเครื่องหั่นทำลายเอกสาร                                                                                                                                                                                                         |
| Flash Drive            | <ul style="list-style-type: none"><li>- ให้การทำลายข้อมูลบน Flash Drive ตามมาตรฐาน DOD 5220.22 M ของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นมาตรฐานการทำลายข้อมูลโดยการเขียนทับข้อมูลเดิมหลายรอบ</li><li>- ใช้วิธีการทุบหรือบดให้เสียหาย</li></ul> |
| แผ่น CD/DVD            | ใช้วิธีการทุบหรือบดให้เสียหาย หรือเผาทำลาย                                                                                                                                                                                                   |
| เทป                    | ใช้วิธีการทุบหรือบดให้เสียหาย หรือเผาทำลาย                                                                                                                                                                                                   |
| ฮาร์ดดิสก์             | <ul style="list-style-type: none"><li>- ใช้การทำลายข้อมูลบนฮาร์ดดิสก์ตามมาตรฐาน DOD 5220.22 M ของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นมาตรฐานการทำลายข้อมูลโดยการเขียนทับข้อมูลเดิมหลายรอบ</li><li>- ใช้วิธีการทุบหรือบดให้เสียหาย</li></ul>    |

### 3) การเคลื่อนย้ายสื่อบันทึกข้อมูล (Physical Media Transfer)

ต้องกำหนดให้มีวิธีการจัดส่งสื่อบันทึกข้อมูล (สารสนเทศหรือซอฟต์แวร์) ให้มีความมั่นคงปลอดภัย

#### 3.4.4 การควบคุมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software License)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเข้าใจการใช้โปรแกรมที่ถูกต้องลิขสิทธิ์และปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการใช้งานโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ให้มีความมั่นคงปลอดภัยและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## แนวทางปฏิบัติ

### 1) ข้อกำหนดสำหรับผู้ดูแลระบบ

- มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนจัดสรรการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ภายในบริษัทตามสิทธิ์การใช้งานที่กำหนด
- มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตั้ง และอัปเดตโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้งาน ตามวันเวลาที่นัดหมาย
- ทำการถอดและยกเลิกสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทันที เมื่อบริษัท และ/หรือหน่วยงาน แจกยกเลิกและ/หรือย้ายสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์

### 2) ข้อกำหนดสำหรับผู้ใช้งาน

- ต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างเช่นวิญญูชนพึงจะใช้ทรัพย์สินของตนเอง โดยไม่นำไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดกฎหมายต่อบุคคลอื่นอันเป็นต้นเหตุให้เกิดความเสียหายขึ้นกับบริษัท
- โปรแกรมที่ถูกติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท เป็นโปรแกรมที่ได้ซื้อลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นห้ามผู้ใช้งานคัดลอกโปรแกรมต่าง ๆ และนำไปติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือแก้ไขหรือนำไปให้ผู้อื่นใช้งาน
- ห้ามคัดลอก จำหน่าย เผยแพร่โปรแกรมที่ละเมิดลิขสิทธิ์ และชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยเฉพาะการนำไปใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดทางกฎหมาย
- ห้ามนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายมาติดตั้งใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทอย่างเด็ดขาด กรณีผู้ใช้งานนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่นใดนอกเหนือไปจากโปรแกรมที่บริษัทมีอยู่ มาใช้งานบนระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น Licensed Software หรือ Freeware ก็ตาม หากมีความเสียหายหรือละเมิดเกิดขึ้นผู้ใช้งานจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว
- การติดตั้งใช้งาน การยกเลิกการใช้งาน การโอนย้าย และการคืนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้ผู้ใช้งานขอแจ้งความประสงค์ในแต่ละกรณีให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติในแต่ละกรณี

### 3.4.5 การควบคุมสิทธิ์ด้านสารสนเทศและการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

#### แนวทางปฏิบัติ

ต้องควบคุมไม่ให้สิทธิ์ด้านสารสนเทศ ได้แก่ เอกสาร สื่อบันทึกข้อมูล คอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการเข้าถึงได้โดยผู้ซึ่งไม่มีสิทธิ์ ขณะที่ไม่มีผู้ใช้งานอุปกรณ์ และต้องกำหนดให้ผู้ใช้งานออกจากระบบสารสนเทศเมื่อว่างเว้นจากการใช้งาน ดังต่อไปนี้

- 1) ออกจากระบบสารสนเทศ (Log out) โดยทันทีเมื่อเสร็จสิ้นงาน
- 2) มีการป้องกันเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้การพิสูจน์ตัวตนที่เหมาะสมก่อนเข้าใช้งาน
- 3) ต้องจัดเก็บและสำรองข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญของหน่วยงานไว้ในที่ที่ปลอดภัย การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งาน จะจัดเก็บได้อยู่ในรูปแบบดังนี้
  - ในฐานข้อมูลของระบบ Application นั้นๆ ที่จัดเก็บภายใน Data Center ของบริษัท การ Export ข้อมูลออกมาจากระบบ Application ไม่สามารถทำได้
  - สามารถจัดเก็บใน Shared File (Drive กลาง) ใน Folder ตามสิทธิ์ที่ได้รับ
- 4) ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตนเองใช้งานอยู่เมื่อไม่มีการใช้งานนานเกิน 1 ชั่วโมง หรือเมื่อใช้งานประจำวันเสร็จสิ้นงาน เว้นแต่เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้บริการที่ต้องใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง
- 5) การตั้งค่า Screen Saver ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตนเองใช้งาน ให้มีการล็อก (Lock) หน้าจอโดยอัตโนมัติหลังจากไม่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เกินกว่า 10 นาที
- 6) ให้มีการขออนุมัติจากผู้มีอำนาจสูงสุดของฝ่ายขึ้นไป ในกรณีที่ต้องการนำทรัพย์สินด้านสารสนเทศต่างๆ เช่น เอกสาร สื่อบันทึกข้อมูล อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ออกนอกบริษัททุกครั้ง โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดการนำทรัพย์สินของบริษัทออกนอกบริษัท
- 7) ระวังและดูแลทรัพย์สินของบริษัท ที่ตนเองใช้งานเสมือนเป็นทรัพย์สินของตนเอง หากเกิดความสูญหายโดยประมาทเลินเล่อ ต้องรับผิดชอบหรือชดเชยต่อความเสียหายนั้น

### 3.4.6 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นไปอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันสถานการณ์ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลข่าวสารของบริษัท ตลอดจนเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจถึงความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานจะต้องเข้าใจกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ผู้ดูแลระบบวางไว้ ไม่ละเมิดสิทธิ์ หรือกระทำการใดๆ ที่จะสร้างปัญหา หรือไม่เคารพกฎเกณฑ์ที่วางไว้ และจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ดูแลระบบอย่างเคร่งครัด

## แนวทางปฏิบัติ

- 1) ผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องไม่กระทำการละเมิดต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง และนโยบายและข้อกำหนดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทกำหนด
- 2) หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท จะต้องใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผลประโยชน์ของบริษัท
- 3) ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับสิทธิ์ในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยทางผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้ทำ การลงทะเบียนผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายชื่อผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับแจ้งมาจากฝ่าย ทรัพยากรบุคคล
- 4) ไม่ใช้ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Address) ของผู้อื่นเพื่ออ่าน หรือรับส่งข้อความ เว้นแต่ จะได้รับการยินยอมจากเจ้าของผู้ใช้บริการ และให้ถือว่าเจ้าของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็น ผู้รับผิดชอบต่อการใช้งานในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตน
- 5) การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้งานต้องไม่ปลอมแปลงชื่อบัญชีผู้ส่ง หรือบัญชีผู้ใช้งานอื่น
- 6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้รับบริการตามภารกิจของบริษัท ผู้ใช้งานจะต้องใช้ระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทเท่านั้น ห้ามไม่ให้ใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อื่น เว้นแต่ใน กรณีที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทขัดข้อง และต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาแล้ว เท่านั้น
- 7) การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ต้องใช้ภาษาสุภาพ ไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม ไม่ทำการปลุกปั่น ชั่วร้าย เสียชื่อเสียงไปในทางผิดกฎหมาย และผู้ใช้งานต้องไม่ส่งข้อความที่เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล โดยอ้างเป็นความเห็นของบริษัท หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
- 8) ห้ามใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เพื่อเผยแพร่ ข้อมูล ข้อความ รูปภาพ หรือสิ่งอื่นใด ซึ่งมีลักษณะขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม ความมั่นคงของประเทศ กฎหมาย หมิ่นต่อสถาบัน พระมหากษัตริย์ หรือกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท ตลอดจนเป็นการรบกวนผู้ใช้งานอื่น รวมทั้งผู้รับบริการของบริษัท
- 9) ห้ามผู้บริการนำที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ในกิจการงานส่วนบุคคล เช่น ธุรกิจส่วนตัว ใช้ สมัครเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น หากตรวจพบว่ามีกระทำความผิดดังกล่าว ให้ถือว่าเจ้าของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเจ้าของผู้ใช้บริการ เป็นผู้รับผิดชอบการกระทำดังกล่าว
- 10) ห้ามกระทำการอันที่จะสร้างปัญหาในการใช้ทรัพยากรของระบบ เช่น การสร้างจดหมายลูกโซ่ (Chain mail) การส่งจดหมายจำนวนมาก (Spam mail) การส่งจดหมายต่อเนื่อง (Letter bomb) การส่งจดหมายเพื่อการแพร่กระจายไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 11) ห้ามส่งข้อมูลข่าวสารอันเป็นความลับของบริษัทให้กับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ภารกิจของบริษัท
- 12) การส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับบริษัท ควรมีการเข้ารหัสข้อมูลข่าวสารนั้น และไม่ควรระบุ ความสำคัญของข้อมูลลงในหัวข้อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 13) หลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จสิ้น ควรออกจากระบบ (Log out) ทุกครั้ง

- 14) กรณีได้รับการร้องเรียน ร้องขอ หรือพบเหตุอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขอสงวนสิทธิ์ที่จะทำการยกเลิก หรือระงับการบริการชั่วคราวแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อทำการสอบสวน และตรวจสอบสาเหตุ
- 15) หากผู้ใช้บริการพบการกระทำที่ไม่เหมาะสม หรือเข้าข่ายการกระทำความผิดเกิดขึ้นในบริษัท ให้แจ้งเบาะแสไปที่ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสของบริษัท
- 16) การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ทั้งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และโฮมเพจของผู้ใช้บริการ ให้ถือเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการเท่านั้น ผู้ดูแลระบบและบริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ

#### 3.4.7 การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Access Control)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรการในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายของบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อให้ผู้ใช้งานมีความตระหนักในการใช้งานเว็บไซต์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายของบริษัท

##### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องกำหนดเส้นทางการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายเพื่อการเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยต้องผ่านระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ Firewall หรือ Proxy เป็นต้น
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท ก่อนทำการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและทำการอัปเดตช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการก่อน
- 3) หลังจากใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเสร็จแล้ว ให้ผู้ใช้งานทำการปิดเว็บเบราว์เซอร์เพื่อป้องกันการเข้าใช้งานโดยบุคคลอื่น
- 4) ผู้ใช้งานต้องเข้าถึงแหล่งข้อมูลตามสิทธิ์ที่ได้รับตามหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของบริษัท
- 5) ห้ามผู้ใช้งานเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เป็นความลับของบริษัท ยกเว้นเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยอย่างเป็นทางการของบริษัท
- 6) ผู้ใช้ต้องระมัดระวังการดาวน์โหลดโปรแกรมใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งรวมถึงการดาวน์โหลดเพื่อปรับปรุงโปรแกรมต่าง ๆ ต้องเป็นไปโดยไม่ละเมิดลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญา
- 7) ผู้ใช้งานมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตก่อนนำไปใช้งาน
- 8) ผู้ใช้งานต้องไม่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท เพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจส่วนตัว และเข้าสู่เว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์ที่ขัดต่อศีลธรรมอันดี เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เว็บไซต์ที่เป็นภัยต่อสังคม เว็บไซต์ลามกอนาจาร เป็นต้น
- 9) ผู้ใช้งานจะต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในลักษณะที่ไม่เป็นการละเมิดของบุคคลอื่น ๆ และจะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นต่อบริษัท รวมทั้งจะต้องไม่กระทำการใดอันเข้าข่ายความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด



ทั้งนี้ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานของบริษัทในทุกกรณี ผู้ใช้งานจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

### 3.4.8 การควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptographic Control)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องมิให้เข้าถึง ล่วงรู้ หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลหรือการทำงานของระบบสารสนเทศในส่วนที่มีได้อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

#### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) การบริหารจัดการข้อมูล

-  ต้องมีการจัดลำดับชั้นความลับ ต้องมีการแบ่งประเภทของข้อมูลตามภารกิจและการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล กำหนดวิธีบริหารจัดการกับข้อมูลแต่ละประเภท รวมถึงกำหนดวิธีปฏิบัติกับข้อมูลลับหรือข้อมูลสำคัญก่อนการยกเลิกหรือการนำกลับมาใช้ใหม่
-  การรับส่งข้อมูลสำคัญผ่านระบบเครือข่ายสาธารณะ ต้องได้รับการเข้ารหัส (Encryption) ที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การใช้ SSL(Secure Socket Layer) การใช้ VPN (Virtual Private Network) เป็นต้น
-  ต้องมีมาตรการควบคุมความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บ (Storage) นำเข้า (Input) ประมวลผล (Operate) และแสดงผล (Output) ในกรณีที่มีการจัดเก็บข้อมูลเดียวกันไว้หลายที่ (Distributed Database) หรือมีการจัดเก็บชุดข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน ต้องมีการควบคุมให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนตรงกัน
-  ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลในกรณีที่น่าเครื่องคอมพิวเตอร์ออกนอกพื้นที่ของบริษัท เช่น ส่งซ่อม เป็นต้น หรือทำลายข้อมูลที่เก็บอยู่ในสื่อบันทึกก่อน

##### 2) การควบคุมการกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้งาน (User Privilege)

-  ต้องควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและอุปกรณ์ในการประมวลผลข้อมูล โดยคำนึงถึงการใช้งานและความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบสารสนเทศ กำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการอนุญาตให้เข้าถึง กำหนดสิทธิ์เพื่อให้ผู้ใช้งานในทุกระดับได้รับรู้ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดโดยเคร่งครัด และตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
-  ต้องกำหนดสิทธิ์การใช้ข้อมูลและระบบสารสนเทศ เช่น สิทธิ์การใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Application System) สิทธิ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ให้แก่ผู้ใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยต้องให้สิทธิ์เฉพาะเท่าที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ และได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งทบทวนสิทธิ์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

- 
 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้ User ที่มีสิทธิ์พิเศษ ต้องมีการควบคุมการใช้งานอย่างรัดกุม ทั้งนี้ ในการพิจารณาว่าการควบคุม User ที่มีสิทธิ์พิเศษมีความรัดกุมเพียงพอหรือไม่นั้น บริษัทจะใช้ปัจจัยประกอบการพิจารณาในภาพรวมดังต่อไปนี้
  - ควรได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจหน้าที่
  - ควรควบคุมการใช้งานของผู้ใช้ที่มีสิทธิ์พิเศษอย่างเข้มงวด เช่น จำกัดการใช้งานเฉพาะกรณีจำเป็นเท่านั้น
  - ควรกำหนดระยะเวลาการใช้งาน และระงับการใช้งานทันทีเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าว
  - ควรมีการเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างเคร่งครัด เช่น ทุกครั้งหลังหมดความจำเป็นในการใช้งาน หรือในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้งานเป็นระยะเวลานาน ควรเปลี่ยนรหัสผ่านทุก 6 เดือน เป็นต้น
- 
 ในกรณีที่ไม่มี การปฏิบัติงานอยู่ที่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องมีมาตรการป้องกันการใช้งานโดยบุคคลอื่นที่ได้มีสิทธิ์และหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น กำหนดให้ผู้ใช้งานออกจากระบบงาน (Log Out) ในช่วงเวลาที่ไม่ได้อยู่ปฏิบัติงานที่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 
 ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ผู้ใช้งานซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลสำคัญมีการให้สิทธิ์ผู้ใช้งานรายอื่นให้สามารถเข้าถึงหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของตนเองได้ เช่น การ Share Files เป็นต้น จะต้องเป็นการให้สิทธิ์เฉพาะรายหรือเฉพาะกลุ่มเท่านั้น และต้องยกเลิกการให้สิทธิ์ดังกล่าวในกรณีที่ไม่มี ความจำเป็นแล้ว และเจ้าของข้อมูลต้องมีหลักฐานการให้สิทธิ์ดังกล่าว และต้องกำหนดระยะเวลาการใช้งาน และระงับการใช้งานทันทีเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าว
- 
 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องให้สิทธิ์บุคคลอื่น ให้มีสิทธิ์ใช้งานระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายในลักษณะฉุกเฉินหรือชั่วคราว ต้องมีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติ และต้องมีการขออนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ทุกครั้ง บันทึกเหตุผลและความจำเป็น รวมถึงต้องกำหนดระยะเวลาการใช้งาน และระงับการใช้งานทันทีเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าว

### 3) การควบคุมการใช้งานบัญชีรายชื่อผู้ใช้งาน (User Account) และรหัสผ่าน (Password)

- 
 ต้องมีระบบตรวจสอบตัวตนจริงและสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน (Identification and Authentication) ก่อนเข้าสู่ระบบสารสนเทศที่รัดกุมเพียงพอ เช่น กำหนดรหัสผ่านให้ยากแก่การคาดเดา เป็นต้น และต้องกำหนดให้ผู้ใช้งานแต่ละรายมี User Account เป็นของตนเอง ทั้งนี้ การพิจารณาว่าการกำหนดรหัสผ่านมีความยากแก่การคาดเดาและการควบคุมการใช้รหัสผ่านมีความรัดกุมหรือไม่นั้น บริษัทจะใช้ปัจจัยดังต่อไปนี้ประกอบการพิจารณาในภาพรวม
  - ควรกำหนดให้รหัสผ่านมีความยาวพอสมควร ซึ่งมาตรฐานสากลโดยส่วนใหญ่แนะนำให้มีความยาวขั้นต่ำ 8 ตัวอักษร (Alphabet + Numeric)
  - ควรใช้อักขระพิเศษประกอบ เช่น : ; < > \$ @ # เป็นต้น

- สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป ควรเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างน้อยทุก ๆ 6 เดือน ส่วนผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์พิเศษ เช่น ผู้จัดการระบบ (System Administrator) และผู้ใช้งานที่ติดมากับระบบ (Default User) เป็นต้น ควรเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างน้อยทุก ๆ 2 เดือน
- ในการเปลี่ยนรหัสผ่านแต่ละครั้ง ไม่ควรกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ซ้ำของเดิม 3 ครั้ง หลังสุด
- ไม่ควรกำหนดรหัสผ่านอย่างเป็นแบบแผน หรือคาดเดาได้ง่าย เช่น “abcdef” “aaaaaa” “123456” “password” “P@sswOrd” เป็นต้น
- ไม่ควรกำหนดรหัสผ่านที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน เช่น ชื่อ นามสกุล วัน เดือน ปีเกิด ที่อยู่ เป็นต้น
- ไม่ควรกำหนดรหัสผ่านเป็นคำศัพท์ที่อยู่ในพจนานุกรม
- ควรกำหนดจำนวนครั้งที่ยอมให้ผู้ใช้งานใส่รหัสผ่านผิด (Logon Attempt – Retires) ซึ่งในทางปฏิบัติโดยทั่วไปให้อยู่ที่ 5 ครั้ง หากการใส่รหัสผ่านผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ระบบงานหรือโปรแกรมจะไม่อนุญาตหรือระงับการใช้งาน
- ควรมีวิธีการจัดส่งรหัสผ่านให้แก่ผู้ใช้งานอย่างรัดกุมและปลอดภัย เช่น การใส่ซอง ปิดผนึก เป็นต้น
- ผู้ใช้งานที่ได้รับรหัสผ่านในครั้งแรก (Default Password) หรือได้รับรหัสผ่านใหม่ ควรเปลี่ยนรหัสผ่านนั้นโดยทันที
- ผู้ใช้งานควรเก็บรหัสผ่านไว้เป็นความลับ ไม่ควรจดใส่กระดาษแล้วติดไว้หน้าเครื่อง ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการลวงรู้รหัสผ่านโดยบุคคลอื่น ผู้ใช้งานควรเปลี่ยนรหัสผ่านโดยทันที
- สำหรับกรณีผู้ใช้งานมีการใช้งานร่วมกันลักษณะ Shared Users Licenses เช่น ระบบ SAP เป็นต้น ทางผู้ดูแลจะมีการส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบการใช้งาน ให้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าระบบงานนั้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้งานในสังกัด

 ต้องมีระบบการเข้ารหัส (Encryption) ไฟล์ที่เก็บรหัสผ่านเพื่อป้องกันการลวงรู้หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลง

 ต้องตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้งานของระบบงานสำคัญอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานที่มีได้สิทธิ์ใช้งานระบบแล้ว เช่น บัญชีรายชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่ลาออกแล้ว บัญชีรายชื่อที่ติดมากับระบบ (Default User) เป็นต้น พร้อมทั้งระงับการใช้งานโดยทันทีเมื่อตรวจพบ เช่น Disable ลบออกจากระบบ หรือเปลี่ยน รหัสผ่าน เป็นต้น

### 3.4.9 การสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม (Physical and Environmental Security)

#### วัตถุประสงค์

การควบคุมการเข้าออกห้องศูนย์กลางข้อมูล (Data Center Room) มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าถึง ล้วงรู้ แก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนการป้องกันความเสียหายมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ได้รับความเสียหายจากปัจจัยสภาวะแวดล้อมหรือภัยพิบัติต่างๆ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแนวทางการควบคุมการเข้าออก Data Center Room และระบบป้องกันความเสียหายต่างๆ ที่บริษัทควรจัดให้มีภายใน Data Center Room

#### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) การควบคุมห้องศูนย์กลางข้อมูล (Data Center Room)

-  ต้องจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ เช่น เครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย เป็นต้น ไว้ใน Data Center Room หรือพื้นที่หวงห้าม และต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าออก Data Center Room ให้เฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ดูแลระบบ เป็นต้น
-  ในกรณีบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องประจำ อาจมีความจำเป็นต้องเข้าออก Data Center Room ในบางครั้ง ก็ต้องมีการควบคุมอย่างรัดกุม เช่น กำหนดให้มีผู้ดูแลระบบ และ/หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลการทำงานตลอดเวลา เป็นต้น
-  ต้องมีระบบเก็บบันทึกการเข้าออก Data Center Room โดยบันทึกดังกล่าวต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวบุคคลและเวลาผ่านเข้าออก และควรมีการตรวจสอบบันทึกดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ
-  ควรจัด Data Center Room ให้เป็นสัดส่วน เช่น แบ่งเป็นส่วนระบบเครือข่าย (Network Zone) ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Zone) ส่วนเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS Zone) ส่วนแบตเตอรี่เครื่องสำรองไฟฟ้า (Battery UPS Zone) เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและทำให้การควบคุมการเข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำคัญต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

##### 2) การป้องกันความเสียหาย

##### ระบบป้องกันไฟไหม้

- ต้องมีอุปกรณ์เตือนไฟไหม้ เช่น เครื่องตรวจจับควัน เครื่องตรวจจับความร้อน เป็นต้น เพื่อป้องกันหรือระงับเหตุไฟไหม้ได้ทันเวลา
- Data Center Room หลักต้องมีระบบดับเพลิงแบบอัตโนมัติ สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง อย่างน้อยต้องมีถังดับเพลิงเพื่อใช้สำหรับการดับเพลิงในเบื้องต้น

#### ระบบป้องกันไฟฟ้าขัดข้อง

- ต้องมีระบบป้องกันมิให้คอมพิวเตอร์ได้รับความเสียหายจากความไม่คงที่ของกระแสไฟฟ้า
- ต้องมีระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับระบบงานคอมพิวเตอร์ที่สำคัญ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง

#### ระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น

- ต้องควบคุมสภาพแวดล้อมให้มีอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสม โดยควรตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศและตั้งค่าความชื้นให้เหมาะสมกับคุณลักษณะ (Specification) ของระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์อาจทำงานผิดปกติภายใต้สภาวะอุณหภูมิหรือความชื้นที่ไม่เหมาะสม

#### ระบบเตือนภัยน้ำรั่ว

- ในกรณีที่มีการยกระดับพื้นของ Data Center Room เพื่อติดตั้งระบบปรับอากาศ รวมทั้งเดินสายไฟ และ/หรือ สายเครือข่ายด้านล่าง ควรติดตั้งระบบเตือนภัยน้ำรั่วบริเวณที่มีท่อน้ำเพื่อป้องกันหรือระงับเหตุ น้ำรั่วได้ทันเวลา หาก Data Center Room ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อน้ำรั่ว ควรหมั่นสังเกตว่ามีน้ำรั่วหรือไม่อย่างสม่ำเสมอ

### 3.4.10 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (Operations Security)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้องและมั่นคงปลอดภัย ป้องกันการสูญหายของข้อมูล และได้รับการปกป้องจากโปรแกรมไม่ประสงค์ดี

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) จัดทำคู่มือหรือขั้นตอนปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่สำคัญของบริษัท เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ
- 2) กำหนดให้มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงสารสนเทศ เช่น ต้องมีการขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ก่อนดำเนินการ เป็นต้น
- 3) ต้องมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศก่อนการเปลี่ยนแปลงสารสนเทศ
- 4) ควรติดตั้งระบบเพื่อตรวจสอบติดตามทรัพยากรของระบบสารสนเทศ เช่น CPU, Memory, Hard Disk ว่าเพียงพอหรือไม่ และนำข้อมูลการตรวจสอบติดตามมาวางแผนการเพิ่มหรือลดทรัพยากรในอนาคต
- 5) ระบบที่มีความสำคัญสูง ควรแยกระบบการพัฒนาระบบการให้บริการจริง เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

- 6) ต้องสำรวจข้อมูล จัดระดับความสำคัญ กำหนดข้อมูลที่ต้องการสำรองและความถี่ในการสำรองข้อมูล
- 7) ข้อมูลที่มีความสำคัญสูง ต้องจัดให้มีความถี่การสำรองมาก และควรจัดให้มีการสำรองข้อมูลภายนอกบริษัท
- 8) ต้องทดสอบสภาพพร้อมใช้งานระบบสำรองของระบบสารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 9) ต้องมีมาตรการป้องกันโปรแกรมไม่ประสงค์ดี เช่น
  - เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนบุคคล ก่อนเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของบริษัท ต้องติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและอุดช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการและเว็บเบราว์เซอร์
  - ผู้ใช้งานต้องทำการ Update ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมที่ใช้งาน ที่ได้มีการออก Patch และ/หรือ HotFix อย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อแก้ไขปัญหาช่องโหว่
  - ในการรับส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านทางอีเมล จะต้องตรวจสอบไวรัสโดยโปรแกรมป้องกันไวรัสก่อนการรับส่งข้อมูลทุกครั้ง
  - ผู้ใช้งานต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทางบริษัทได้จัดเตรียมไว้ให้ หากต้องการติดตั้งซอฟต์แวร์อื่นนอกเหนือจากที่บริษัทเตรียมไว้ให้ ต้องแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการติดตั้ง

#### 3.4.11 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการสำรองข้อมูล (Backup Policy)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการสำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) อุปกรณ์หลักในการทำหน้าที่เชื่อมโยงระบบเครือข่าย และเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือกรณีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสารสนเทศ ให้สามารถกู้กลับคืนได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

##### แนวทางปฏิบัติ

- 1) จัดทำสำเนาข้อมูลและซอฟต์แวร์เก็บไว้ โดยจัดเรียงตามลำดับความจำเป็นของการสำรองข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจากจำเป็นมากไปหาน้อย
- 2) มีขั้นตอนการปฏิบัติการจัดทำสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลอย่างถูกต้อง ทั้งระบบซอฟต์แวร์และข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยขั้นตอนปฏิบัติแยกตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละระบบ
- 3) จัดเก็บข้อมูลที่สำรองนั้นในสื่อเก็บข้อมูล โดยมีการพิมพ์ชื่อบนสื่อเก็บข้อมูลนั้นให้สามารถแสดงถึงระบบซอฟต์แวร์ วันที่ เวลาที่สำรองข้อมูลและผู้รับผิดชอบในการสำรองข้อมูลไว้อย่างชัดเจน ข้อมูลที่สำรองควรจัดเก็บไว้ในสถานที่เก็บข้อมูลสำรองซึ่งติดตั้งอยู่ที่สถานที่อื่น และต้องมีการทดสอบสื่อเก็บข้อมูลสำรองอย่างสม่ำเสมอ

- 4) ต้องมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้สามารถกู้ระบบกลับคืนมาได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

#### 3.4.12 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Communications Security)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อป้องกันข้อมูลสารสนเทศในเครือข่ายจากบุคคล ไวรัส รวมทั้ง Malicious Code ต่าง ๆ มิให้เข้าถึงหรือสร้างความเสียหายแก่ข้อมูลหรือการทำงานของระบบสารสนเทศ

##### แนวทางปฏิบัติ

- 1) การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่าย (Network Security Management)

-  กำหนดการควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายให้มีความมั่นคงปลอดภัย
-  ต้องจัดแบ่งเครือข่ายระหว่างผู้ใช้งานภายในและผู้ใช้งานนอกที่ติดต่อกับบริษัท

- 2) การถ่ายโอนข้อมูล (Information Transfer)

-  ต้องดำเนินการจัดทำข้อตกลงสำหรับการถ่ายโอนข้อมูล (Agreements on Information Transfer) โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และผู้ดูแลระบบต้องควบคุมการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้มีความปลอดภัยทั้ง 3 ด้าน คือ การรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) และการรักษาความพร้อมที่จะให้บริการ (Availability)
-  ต้องมีการลงนามในสัญญาระหว่างบริษัทและหน่วยงานภายนอกว่าจะไม่เปิดเผยความลับของบริษัท (Non-Disclosure Agreement: NDA)

#### 3.4.13 การจัดทา พัฒนา และดูแลรักษาระบบสารสนเทศ (System Acquisition, Development and Maintenance)

##### วัตถุประสงค์

การควบคุมการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงมีการประมวผลที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงด้าน Integrity Risk โดยมีเนื้อหาครอบคลุมกระบวนการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตั้งแต่เริ่มต้นซึ่งได้แก่การร้องขอจนถึงการนำระบบงานที่ได้รับการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปใช้งานจริง

##### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ควรมีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอย่างน้อยควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับขั้นตอนในการร้องขอ ขั้นตอนในการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนในการทดสอบ และขั้นตอนในการโอนย้ายระบบงาน
- 2) ควรมีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงานคอมพิวเตอร์ในกรณีฉุกเฉิน (Emergency Change) และควรมีการบันทึกเหตุผลความจำเป็นและขออนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ ทุกครั้ง
- 3) ควรสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดของขั้นตอนดังกล่าวให้ผู้ใช้งานและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม

#### การควบคุมการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงาน

##### 1) การร้องขอ

-  การร้องขอให้มีการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงานคอมพิวเตอร์ ต้องจัดทำให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจเป็น Electronic Transaction เช่น อีเมล เป็นต้น และได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ เช่น หัวหน้าส่วนงานที่ร้องขอ หรือผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ เป็นต้น
-  ควรมีการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน (Operation) ระบบรักษาความปลอดภัย (Security) และการทำงาน (Functionality) ของระบบงานที่เกี่ยวข้อง
-  ควรสอบทานกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการแก้ไขเปลี่ยนแปลงในหลายกรณี อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ

##### 2) การปฏิบัติงานพัฒนาระบบงาน

-  ต้องแบ่งแยกส่วนคอมพิวเตอร์ที่มีไว้สำหรับการพัฒนาระบบงาน (Develop Environment) ออกจากส่วนที่ใช้งานจริง (Production Environment) และควบคุมให้มีการเข้าถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนเท่านั้น ทั้งนี้ การแบ่งแยกส่วนดังกล่าวอาจแบ่งโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คนละเครื่อง หรือแบ่งโดยการจัดเนื้อที่ไว้ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์เดียวกันก็ได้
-  ผู้ที่ร้องขอ รวมทั้งผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง ควรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อให้พัฒนาระบบงานได้ตรงกับความต้องการ
-  ควรตระหนักถึงระบบรักษาความปลอดภัย (Security) และเสถียรภาพการทำงาน (Availability) ของระบบงานตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของการพัฒนา หรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลง



### 3) การทดสอบ

- ผู้ร้องขอและส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้ใช้งานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประมวลผลที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามความต้องการก่อนที่จะโอนย้ายไปใช้งานจริง

### 4) การโอนย้ายระบบงานเพื่อใช้งานจริง

- ต้องตรวจสอบการโอนย้ายระบบงานให้ถูกต้องครบถ้วนเสมอ

### 5) การจัดทำเอกสารและรายละเอียดประกอบการพัฒนาระบบงาน และจัดเก็บ Version ของระบบงานที่ได้รับการพัฒนา

- ต้องจัดให้มีการเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา
- ต้องปรับปรุงเอกสารประกอบระบบงานทั้งหมดหลังจากที่ได้พัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น เอกสารประกอบรายละเอียดโครงสร้างข้อมูล คู่มือระบบงาน ทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิใช้งาน ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม และ Program Specification เป็นต้น และต้องจัดเก็บเอกสารดังกล่าวในที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการใช้งาน
- ต้องจัดเก็บโปรแกรม Version ก่อนการพัฒนาไว้ใช้งานในกรณีที่ Version ปัจจุบันทำงานผิดพลาดหรือไม่สามารถใช้งานได้

### 6) การทดสอบหลังการใช้งาน (Post-Implementation Test)

- ควรกำหนดให้มีการทดสอบระบบงานที่ได้รับการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลังจากที่ได้ใช้งานระยะหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานมีประสิทธิภาพ การประมวลผลถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน

### 7) การสื่อสารการเปลี่ยนแปลง

- ต้องสื่อสารการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึงเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

#### 3.4.14 การใช้บริการระบบสารสนเทศจากผู้รับดำเนินการ (IT Outsourcing)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการป้องกันสินทรัพย์ของบริษัทที่มีการเข้าถึงโดย IT Outsourcing และมีการรักษาไว้ซึ่งระดับความมั่นคงปลอดภัย และระดับการให้บริการตามที่ตกลงกันไว้ในข้อตกลงการให้บริการ

### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ต้องจัดทำข้อกำหนดทางด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลของบริษัท เมื่อมีความจำเป็นต้องให้ IT Outsourcing เข้าถึงข้อมูลหรือสินทรัพย์ของบริษัท โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาความลับข้อมูลของบริษัท
- 2) ต้องสื่อสาร และบังคับใช้ข้อกำหนดทางด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลของบริษัท เมื่อมีความจำเป็นต้องให้ IT Outsourcing เข้าถึงข้อมูลหรือสินทรัพย์ของบริษัท ก่อนที่จะอนุญาตให้สามารถเข้าถึงได้
- 3) ในข้อตกลงการให้บริการ ต้องกำหนดให้มีการติดตาม ทบทวน และตรวจประเมินการให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
- 4) หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงการให้บริการสำหรับระบบที่สำคัญ จะต้องทำการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย

### 3.5 การบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Incident Management)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีวิธีการที่สอดคล้องกันและได้ผลสำหรับการบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ รวมถึงการแจ้งสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และจุดอ่อนของความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศให้ได้รับทราบ

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ต้องกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและขั้นตอนปฏิบัติเพื่อรับมือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของบริษัท
- 2) ต้องกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อรายงานสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างชัดเจน
- 3) หากผู้ใช้งานตรวจพบเหตุอันอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศต้องแจ้งเหตุการณ์ดังกล่าวต่อส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) กำหนดให้มีการรายงานสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ หากส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ต้องประกาศให้ทราบโดยรวดเร็ว
- 5) ต้องมีการบันทึกเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัย โดยอย่างน้อยต้องพิจารณาถึงประเภทของเหตุการณ์ ปริมาณที่เกิดขึ้น และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความเสียหาย เพื่อที่จะได้เรียนรู้และเตรียมการป้องกัน
- 6) ต้องรวบรวมและจัดเก็บหลักฐานตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์สำหรับอ้างอิงในกระบวนการทางศาล

### 3.6 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Aspects of Business Continuity Management)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการป้องกันการหยุดชะงักในการดำเนินงานของบริษัท อันเกิดมาจากวิกฤตหรือภัยพิบัติ และเป็นการจัดเตรียมสภาพความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ระบบสารสนเทศของบริษัท

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการจัดทำแผนแก้ไขปัญหามาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ ตามแผนบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan) ของบริษัท
- 2) ต้องดำเนินการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้น อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
- 3) ต้องทบทวนแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4) ต้องมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศสำรอง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### 3.7 ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับการดำเนินงาน

#### 3.7.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Operation Procedures and Responsibilities)

##### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ประมวลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้องและมีความมั่นคงปลอดภัย

##### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร (Document Operating Procedures)

-  ต้องจัดทำคู่มือ และ/หรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารสนเทศในหน่วยงาน เช่น ขั้นตอนการแจ้งเหตุขัดข้องขั้นตอนการกู้คืน ขั้นตอนการบำรุงรักษาและดูแลระบบ ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
-  คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องได้รับการปรับปรุงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกฉบับต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
-  มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งวิธีปฏิบัติเมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติหรือการละเมิดความปลอดภัยและดำเนินการตรวจสอบผู้กระทำการละเมิด

##### 2) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

-  ต้องมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงระบบเครือข่าย ระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ทุกครั้ง

- ✚ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เช่น ระบบปรับอากาศ น้ำ ไฟฟ้า สัญญาณเตือนภัย อุปกรณ์ตรวจจับ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานหรือรายงานกับ ฝ่ายสารสนเทศ
- ✚ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ต้องมีเอกสารเป็นทางการ ในการร้องขอการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง
- ✚ ฝ่ายสารสนเทศ ต้องจัดให้มีการประชุมเป็นประจำ เพื่อตรวจสอบคำร้องขอการเปลี่ยนแปลง (Change Request) และพิจารณาตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เป็นที่น่าพอใจและ ยอมรับได้
- ✚ ตาราง และ/หรือ แผนการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายสารสนเทศ ก่อนจะทำการเปลี่ยนแปลง
- ✚ บันทึกการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยบันทึกฯ ต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
  - วันที่รับเรื่อง และวันที่ทำการเปลี่ยนแปลง
  - เจ้าของข้อมูล และผู้ดูแลระบบ
  - วิธีการเปลี่ยนแปลง
  - ผลของการเปลี่ยนแปลง (สำเร็จ หรือ ล้มเหลว)

### 3) การจัดการขีดความสามารถ (Capacity Management)

- ✚ ต้องมีการติดตามสภาพการใช้งาน และวิเคราะห์ขีดความสามารถของทรัพยากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ตามความเหมาะสมของ ทรัพยากรชนิดต่างๆ
- ✚ ต้องมีการวางแผนจัดการขีดความสามารถของระบบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาจาก ความต้องการใช้งานทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคต (อาทิ ความต้องการใน 1 ปีที่จะถึง เช่น CPU ที่ความเร็วสูงขึ้น ฮาร์ดดิสก์ที่ความจุมากขึ้น เป็นต้น) สภาพการใช้งานทรัพยากรในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- ✚ แผนการจัดการขีดความสามารถของระบบต้องประกอบด้วยวิธีการจัดการขีดความสามารถ อาทิ การ Tunning การจัดหาเพิ่มเติม

### 4) การแยกเครื่องมือในการประมวลผลสารสนเทศในการพัฒนา ทดสอบและสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน (Separation of Development, Testing and Operational Environment)

- ✚ ต้องมีการแยกเครื่องมือในการประมวลผลสารสนเทศ (ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย) ใน การพัฒนาและทดสอบ อาทิ การพัฒนาซอฟต์แวร์ควรมีการแยกเครื่องที่ใช้ในการพัฒนาและ ทดสอบ ออกจากกับเครื่องที่ใช้งานจริง หากจำเป็นระบบเครือข่ายของการพัฒนาควรแยก ออกจากระบบที่ใช้งานจริงด้วย

### 3.7.2 การป้องกันโปรแกรมไม่ประสงค์ดี (Protection from Malware)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้สารสนเทศและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้องและมั่นคงปลอดภัย

#### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) มาตรการป้องกันโปรแกรมไม่ประสงค์ดี

-  ซอฟต์แวร์ที่บริษัทอนุญาตให้ใช้งานหรือที่หน่วยงานมีลิขสิทธิ์ ผู้ใช้งานสามารถขอใช้งานได้ตามหน้าที่ความจำเป็น และห้ามมิให้ผู้ใช้งานทำการติดตั้งหรือใช้งานซอฟต์แวร์อื่นใดที่ไม่มีลิขสิทธิ์ หากมีการตรวจสอบพบความผิดฐานละเมิดลิขสิทธิ์ ถือว่าเป็นความผิดส่วนบุคคล ผู้ใช้งานจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว
-  ซอฟต์แวร์ (Software) ที่บริษัทได้จัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้งาน ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ห้ามมิให้ผู้ใช้งานทำการถอดถอน เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือทำสำเนาเพื่อนำไปใช้งานที่อื่น ๆ ยกเว้นได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา
-  คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ (Anti-virus) ตามที่บริษัทได้ประกาศให้ใช้
-  บรรดาข้อมูล ไฟล์ ซอฟต์แวร์ หรือสิ่งอื่นใด ที่ได้รับจากผู้ใช้งานอื่น ต้องได้รับการตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์และโปรแกรมไม่ประสงค์ดีก่อนนำมาใช้งานหรือเก็บบันทึกทุกครั้ง
-  ผู้ใช้งานต้องทำการปรับปรุงข้อมูล สำหรับตรวจสอบและปรับปรุงระบบปฏิบัติการ (Update patch) ให้ใหม่เสมอ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
-  ผู้ใช้งานต้องพึงระวังไวรัสและโปรแกรมไม่ประสงค์ดีตลอดเวลา รวมทั้งเมื่อพบสิ่งผิดปกติ ผู้ใช้งานต้องแจ้งเหตุแก่ผู้ดูแลระบบ
-  เมื่อผู้ใช้งานพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส ผู้ใช้งานต้องไม่เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าสู่เครือข่าย และต้องแจ้งแก่ผู้ดูแลระบบ
-  ห้ามลักลอบทำสำเนา เปลี่ยนแปลง ลบทิ้ง ซึ่งข้อมูล ข้อความ เอกสาร หรือสิ่งใด ๆ ที่เป็นทรัพย์สินของหน่วยงาน หรือของผู้อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา
-  ห้ามทำการเผยแพร่ไวรัสคอมพิวเตอร์ มัลแวร์ หรือโปรแกรมอันตรายใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ทรัพย์สินของบริษัท สิทธิ์ที่จะพัฒนาโปรแกรมหรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่ดำเนินการ ดังนี้
  - พัฒนาโปรแกรมหรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ที่จะทำลายกลไกรักษาความปลอดภัยระบบ รวมทั้งการกระทำในลักษณะเป็นการแอบใช้รหัสผ่าน การลักลอบทำสำเนาข้อมูลบุคคลอื่นหรือกระหึ่มผ่านของบุคคลอื่น
  - พัฒนาโปรแกรมหรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานมีสิทธิ์และลำดับความสำคัญในการครอบครองทรัพยากรระบบมากกว่าผู้ใช้งานอื่น

- พัฒนาโปรแกรมใดที่จะทำซ้ำตัวโปรแกรมหรือแฝงตัวโปรแกรมไปกับโปรแกรมอื่นในลักษณะเช่นเดียวกับหนอนหรือไวรัสคอมพิวเตอร์
- พัฒนาโปรแกรมหรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ที่จะทำลายระบบจำกัดสิทธิการใช้ (License) ซอฟต์แวร์
- นำเสนอข้อมูลที่ผิดกฎหมาย ละเมิดลิขสิทธิ์ แสดงข้อความรูปภาพไม่เหมาะสม หรือขัดต่อศีลธรรม ประเพณีอันดีงามของประเทศไทย กรณีที่ผู้ใช้งานสร้างเว็บเพจ บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- การพัฒนาซอฟต์แวร์โดยหน่วยงานภายนอก (Outsourced software development)
  - จัดให้มีการควบคุมโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์โดยผู้รับจ้างให้บริการจากภายนอก พิจารณาระบุว่าใครจะเป็นผู้มีสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาสำหรับซอร์สโค้ดในการพัฒนาซอฟต์แวร์โดยผู้รับจ้างให้บริการจากภายนอก
  - พิจารณากำหนดเรื่องการสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบด้านคุณภาพและความถูกต้องของซอฟต์แวร์ที่จะมีการพัฒนาโดยผู้ให้บริการภายนอก โดยระบุไว้ในสัญญาจ้างที่ทำกับผู้ให้บริการภายนอกนั้น
  - ให้มีการตรวจสอบโปรแกรมไม่ประสงค์ดี ในซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่จะทำการติดตั้งก่อนดำเนินการติดตั้ง
  - หลังจากการส่งมอบการพัฒนาซอฟต์แวร์จากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานต้องดำเนินการเปลี่ยนรหัสผ่านต่าง ๆ
  - ผู้พัฒนาระบบจากภายนอก (outsourcing) ต้องลงนามในหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายความปลอดภัยระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน (Acceptable Use Policy: AUP) และสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement) ก่อนดำเนินการ
  - ผู้พัฒนาระบบจากภายนอก (Outsourcing) ต้องถือปฏิบัติตามนโยบาย และแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของบริษัท

### 3.7.3 การบันทึกข้อมูลล็อกและการเฝ้าระวัง (logging and Monitoring)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีการเก็บหลักฐานหรือบันทึกเหตุการณ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยัน

#### แนวทางปฏิบัติ

##### 1) การบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ (Event logging)

ต้องกำหนดให้ทำการบันทึกกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้ การปฏิเสธการให้บริการของระบบและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอตามเวลาที่กำหนดไว้

## 2) การป้องกันข้อมูลล็อก (Protection of Log Information)

ต้องกำหนดให้มีการป้องกันข้อมูลบันทึกกิจกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสารสนเทศ เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงหรือการแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาต

## 3) ข้อมูลล็อกของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (Administrator and Operator Logs)

ต้องกำหนดให้มีการบันทึกกิจกรรมการดำเนินงานของผู้ดูแลระบบ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบอื่น ๆ รวมถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

## 4) การตั้งเวลาให้ถูกต้อง (Clock Synchronization)

ต้องตั้งเวลาของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานให้ตรงกัน โดยอ้างอิงจากแหล่งเวลาที่ถูกระบุตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการตรวจสอบช่วงเวลา หากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัทถูกบุกรุกตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

### 3.7.4 การควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบที่ให้บริการ (Control of Operation Software)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบที่ให้บริการ สามารถให้บริการและมีการทำงานที่ถูกต้อง

#### แนวทางปฏิบัติ

#### 1) การติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบที่ให้บริการ (Installation of Software on Operational Systems)

ผู้พัฒนาระบบสารสนเทศต้องมีการควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ ซอฟต์แวร์ไลบรารี ซอฟต์แวร์อุดช่องโหว่ ลงในเครื่องที่ใช้งานหรือเครื่องให้บริการ โดยก่อนการติดตั้งในระบบจริงจะต้องผ่านการทดสอบการใช้งานมาเป็นอย่างดี ว่าไม่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องที่ให้บริการอยู่

### 3.7.5 การบริหารจัดการช่องโหว่ทางเทคนิค (Technical Vulnerability Management)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับซอฟต์แวร์สำหรับระบบสารสนเทศ รวมทั้งสารสนเทศในระบบด้วย เพื่อลดความเสี่ยงจากการโจมตีโดยอาศัยช่องโหว่ทางเทคนิคที่มีการเผยแพร่หรือตีพิมพ์ในสถานที่ต่าง ๆ

#### แนวทางปฏิบัติ

#### 2.1 การบริหารจัดการช่องโหว่ทางเทคนิค (Management of Technical Vulnerabilities)

ต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับช่องโหว่ในระบบต่าง ๆ ที่ใช้งานและประเมินความเสี่ยงของช่องโหว่เหล่านั้นรวมทั้งกำหนดมาตรการรองรับเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

## 2.2 การจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์ (Restrictions on Software Installation)

- 2.1) หน่วยงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทางลิขสิทธิ์ (Copyright) ในการใช้งานทรัพย์สินทางปัญญาที่บริษัทจัดหามาใช้งานและต้องระมัดระวังที่จะไม่ละเมิด
- 2.2) ซอฟต์แวร์ (Software) ที่บริษัทได้จัดเตรียมไว้ให้ใช้งาน ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ห้ามมิให้ใช้งานทำการ ถอดถอน เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือทำสำเนาเพื่อนำไปใช้งานที่อื่น ๆ ยกเว้นได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีสิทธิ์ในลิขสิทธิ์

### 3.7.6 การพิจารณาตรวจสอบระบบสารสนเทศ (Information System Audit Considerations)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศทั้งหมด มีผลกระทบน้อยที่สุดต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

#### แนวทางปฏิบัติ

##### 2.1 การวางแผนการตรวจสอบระบบสารสนเทศทั้งหมด (Information System Audit Controls)

ฝ่ายสารสนเทศต้องวางแผนการตรวจสอบระบบ โดยการตรวจสอบที่จะดำเนินการจะต้องมีผลกระทบต่อระบบ และกระบวนการดำเนินงานของบริษัทน้อยที่สุด

นโยบายนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2566

นายโสภณ อิงค์ธเนศ

กรรมการผู้อำนวยการ

บริษัท ไอที ซิตี จำกัด (มหาชน)