คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-004
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ

2. **<u>ขอบเขต</u>**

ระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ ที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจหรือมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

ระบบสารสนเทศ ในที่นี้หมายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินการธุรกิจ หรือ มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ERP หรือ TMS เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change) หมายถึง การดำเนินการใดๆ ที่มีผลทำให้ระบบสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่ไม่ใช่การตั้งค่าเพื่อการใช้งาน หรือ การจัดการระบบตามปกติทั่วไป ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- ระบบโครงสร้างพื้นฐานของระบบ
- การตั้งค่าการทำงานระบบ
- Function การทำงานของระบบ
- แบบฟอร์ม หรือ รายงานข้อมูลที่มีนัยสำคัญ ในการดำเนินธุรกิจ
- การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เป็นเหตุให้ต้องมีการปิดการทำงานของระบบ หรือ มีความเสี่ยงที่จะทำให้ระบบขัดข้อง ทำงานผิดพลาด หรือ หยุดการทำงาน
- การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ระบุเอาไว้ในเอกสาร Functional Requirements Document (FRD) หรือ Blueprint ของระบบ
- การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ผู้ประเมิน ให้ความสำคัญ และลงความเห็นร่วมกันให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานนี้

การประเมินและผู้ประเมินการเปลี่ยนแปลงฯ

<u>หัวข้อการประเมิน ฯ</u>

1. เหตุผลเชิงบวก : ความสำคัญ ความจำเป็น หรือ ประโยชน์ ในการเปลี่ยนแปลง
2. เหตุผลเชิงลบ : ผลกระทบ หรือ ความเสี่ยง หากไม่ทำการเปลี่ยนแปลง
3. ผลกระทบต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน : กระทบในระหว่างดำเนินการเปลี่ยนแปลงและการบรรเทา
4. ผลกระทบต่อระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง : กระทบในระหว่างดำเนินการเปลี่ยนแปลงและการบรรเทา

5. แผนการดำเนินการ : รายละเอียดการดำเนินงานทำการเปลี่ยนแปลง และ งบประมาณ(ถ้ามี)
6. แผนการกู้คืน : หลักการและแผนงานคืนสภาพระบบและข้อมูลกรณีเกิดเหตุขัดข้องหรือข้อผิดพลาดในระหว่างหรือภายหลัง การเปลี่ยนแปลง

<u>ผู้ประเมิน ฯ</u> ประกอบบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทั้งภายในหรือภายนอก แบ่งเป็นด้านดังนี้
ด้านเทคนิค : ผู้จัดการฝ่าย/แผนก IT และ(หรือ) ผู้ให้บริการระบบภายนอก หรือ ที่ปรึกษาด้าน IT
ด้านกระบวนการทำงาน : ผู้จัดการฝ่ายต้นสังกัดคำร้อง ประเมินและให้ความเห็นด้านกระบวนการทำงาน หรือ กระบวนธุรกิจ

4. <u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>

1. ผู้ร้องขอแจ้งความต้องการผ่านมายัง IT HelpDesk ตามขั้นตอนรับเรื่องบริการปกติ
2. ผจก.ฝ่าย IT พิจารณารายละเอียดว่าเข้าข่ายประเภท Change ตามคำนิยามหรือไม่เข้าข่ายให้ดำเนินการตาม WI นี้ ถ้าไม่เข้าข่ายให้บริการแยกประเภทไปตามปกติ
3. นำเรื่องหารือกับผู้ร้องขอและผู้เกี่ยวข้อง เป็นการภายใน เพื่อรับทราบความต้องการ สำหรับนำมาวิเคราะห์ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในเบื้องต้น
4. นำเรื่องหารือกับ Vendor Consultant และให้ Vendor แนะนำขั้นตอนปฏิบัติ หรือ นำเสนอเป็นบริการ
5. ผู้ประเมินทำการประเมินผล เพื่อนำรายละเอียดไปขออนุมัติ
6. นำผลการประเมิน ทำเป็นเอกสาร MEMO นำเสนอให้ผู้อำนวยการฝ่ายต้นสังกัดและฝ่าย IT อนุมัติ
7. สื่อสาร ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ทดสอบ ฝึกอบรม(หรือส่งมอบคู่มือ) และติดตามผล
8. ปิดงานระบบ IT Helpdesk

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การสำรองและกู้คืนข้อมูลทั่วไป

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-009
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **วัตถุประสงค์**

- ป้องกันข้อมูลจากความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับข้อมูลได้ เพื่อให้ข้อมูลนั้นสามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ลดผลเสียหายต่อองค์กรเนื่องจากข้อมูลจะถูกนำไปใช้ในหลายๆกิจกรรม

2. **ขอบเขต**

เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในด้านการสำรองข้อมูลที่ใช้อยู่ในบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ ทำให้สามารถกู้คืนข้อมูลระบบได้

3. **คำจำกัดความ**

สำรองข้อมูล (Backup) หมายถึง เป็นกิจกรรมคัดลอกไฟล์และข้อมูล ป้องกันในกรณีของอุปกรณ์ล้มเหลวหรือภัยอื่นโดยทั่วไป

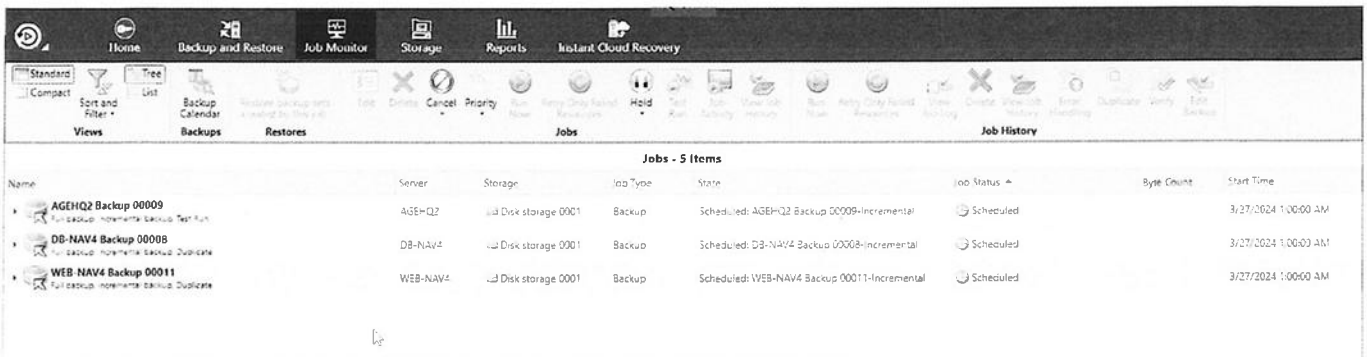
การบีบอัดไฟล์ (Compress file) หมายถึง การจัดการให้ไฟล์มีขนาดเล็กลงเพื่อง่ายต้องการจัดเก็บ

การเข้ารหัสไฟล์ (Encryption) หมายถึง การป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับเพื่อให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล

เอ็กเทอนอล ฮาร์ดดิสก์ (External Hard disk) หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่สามารถพกพาหรือนำติดตัวไปยังสถานที่ต่าง ๆได้

4. **ขั้นตอนการดำเนินงาน**

- **ตารางการสำรองข้อมูล**
  - การสำรองข้อมูลอัตโนมัติแบบ Full ทุก ๆ วันอาทิตย์ เริ่มตั้งแต่ 01.00 AM
  - การสำรองข้อมูลอัตโนมัติแบบ Incremental ทุก ๆ วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ เริ่มตั้งแต่ 01.00 AM



รูปที่ 1 ตารางเวลาการ Backup

- **ขั้นตอนการสำรองข้อมูล**
  - ขั้นแรกสำรองลงในไดรฟ์ของเซิร์ฟเวอร์โดยใช้โปรแกรม Symantec Veritas Backup 2021
  - หลังจากนั้นให้บันทึกลงในฟอร์ม FM-IT-002 Backup Server monthly checklist report ถ้ากรณี สำรองข้อมูล ไม่ผ่านหรือมีปัญหาการสำรองข้อมูล จะลงบันทึกในเอกสาร FM-IT-002 Backup Server monthly checklist report และดำเนินการแก้ไข
  - นำไฟล์บีบอัดและเข้ารหัสแล้วคัดลอกมายัง External Hard Disk ซึ่งอยู่คนละที่กับเซิร์ฟเวอร์ ที่บันทึกขั้นแรก

Job Histories - 316 Items

Name	Server	Storage	Job Type	Job Status	Percent Complete	Start Time	End Time	Elapsed Time	Byte Count	Job Rate	Error Co
DB-NAV4 Backup 00008-Incremental	DB-NAV4	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/26/2024 1:00:02 AM	3/26/2024 3:27:37 AM	02:37:35	216 GB	4 369.68 MB/min	
WEB-NAV4 Backup 00011-Incremental	WEB-NAV4	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/26/2024 1:22:13 AM	3/26/2024 1:49:21 AM	00:27:08	2.68 GB	110.36 MB/min	
AGEHQ2 Backup 00009-Incremental	AGEHQ2	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/26/2024 1:00:02 AM	3/26/2024 1:02:08 AM	00:02:06	4.52 GB	270.42 MB/min	
DB-NAV4 Backup 00008-Incremental	DB-NAV4	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/25/2024 1:00:04 AM	3/25/2024 3:29:50 AM	02:29:46	210 GB	4 141.29 MB/min	
WEB-NAV4 Backup 00011-Incremental	WEB-NAV4	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/25/2024 1:22:26 AM	3/25/2024 1:44:11 AM	00:21:45	1.70 GB	96.97 MB/min	
AGEHQ2 Backup 00009-Incremental	AGEHQ2	Disk storage 0001	Backup	Successful	100%	3/25/2024	[illegible]	[illegible]	4.41 GB	268.71 MB/min	

รูปที่ 2 ประวัติการทำงานการสำรองข้อมูล

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการด้าน IT เมื่อมีพนักงานใหม่

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-010
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ จนท. IT เมื่อมีพนักงานใหม่มาเริ่มงาน ในการให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์และกำหนดสิทธิ์การใช้งานพื้นฐาน

2. **<u>ขอบเขต</u>**

พนักงานและระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่จะต้องปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

4.1. ฝ่าย HR ทำการแจ้งข้อมูลพนักงานใหม่พร้อมกำหนดวันเริ่มงาน ทาง e-Mail ให้กับฝ่าย IT

4.2. จนท. IT เปิดงานในระบบ IT Helpdesk ตามจำนวนพนักงาน และ Assign งานให้ IT ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศ ตามสิทธิ์ขั้นพื้นฐาน (WI-IT-013)

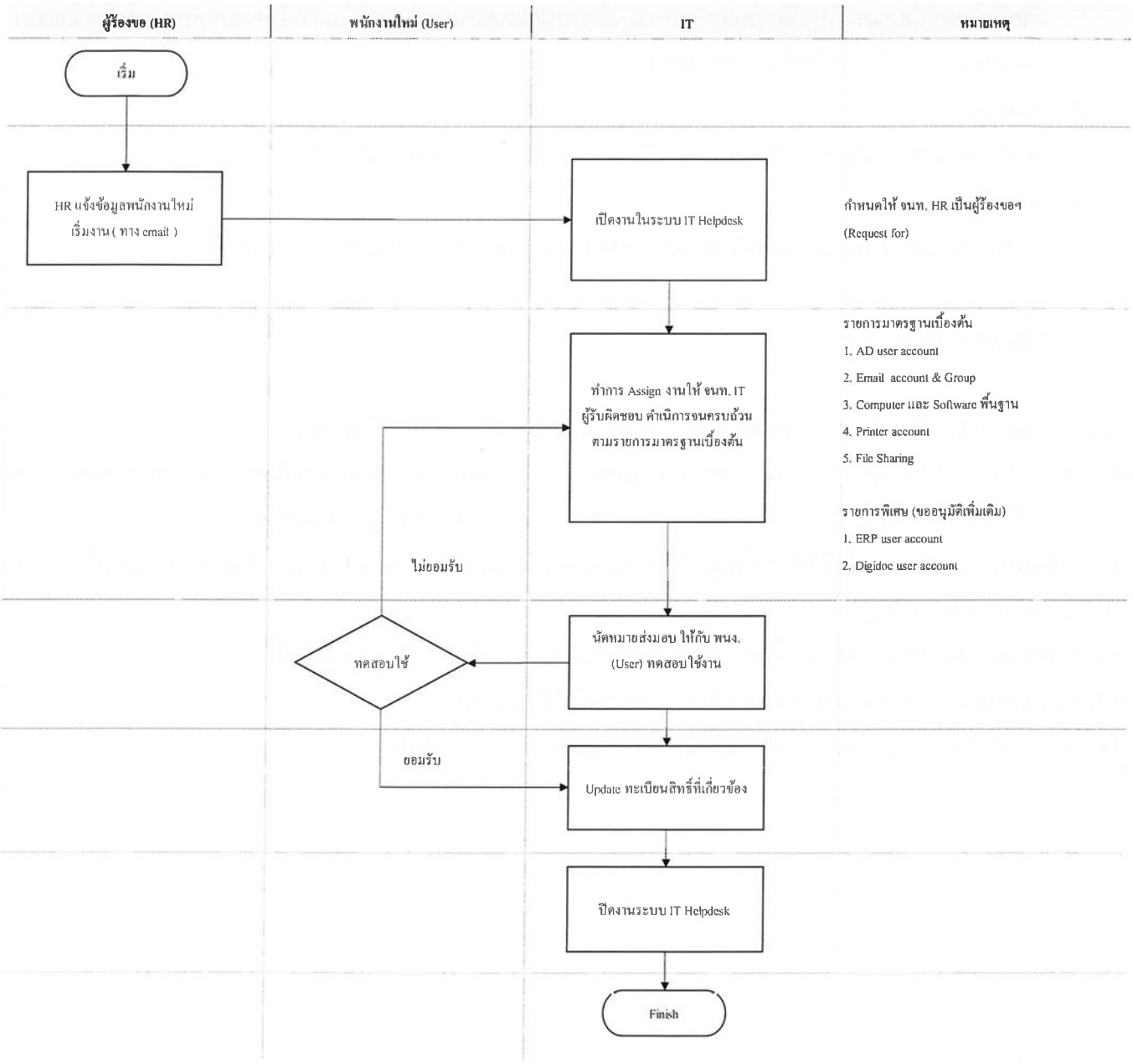
4.3. กรณีที่หน่วยงานร้องขอสิทธิ์ใช้งานขั้นสูง ให้ทำการขออนุมัติในระบบ IT Helpdesk เพิ่มเติมตามคำร้องขอนั้นๆ - เปิด Ticket เพิ่มกรณีขอสิทธิ์ขั้นสูง

4.4. นัดหมายกับ HR หรือ พนักงาน เพื่อทำการส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์และให้คำแนะนำทั่วไป

4.5. พนักงานรับมอบเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการทดสอบเข้าใช้งานระบบ

4.6. เจ้าหน้าที่ IT ทำการ Update ข้อมูลทะเบียนประวัติที่เกี่ยวข้อง และ ทำการปิดงานในระบบ

5. แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การกำหนดสิทธิให้พนักงานปัจจุบัน

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-011
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

- เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิ์เข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศให้กับพนักงานปัจจุบัน ตามที่ได้รับแจ้งความต้องการฯ

2. **<u>ขอบเขต</u>**

เป็นคู่มือสำหรับการกำหนดสิทธิ์เข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

ERP – ระบบบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร

Business Application – แอปพลิเคชันทางธุรกิจ

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

4.1 ผู้ร้องขอสิทธิ์ฯ แจ้งความต้องการผ่านระบบ IT Helpdesk

4.2 จนท. IT ทำการตรวจสอบรายละเอียด และ แจ้งขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ผ่านระบบ IT Helpdesk ติดตามผลการพิจารณาให้ครบถ้วนตามมาตรฐานการอนุมัติสิทธิ์ในแต่ละระบบฯ

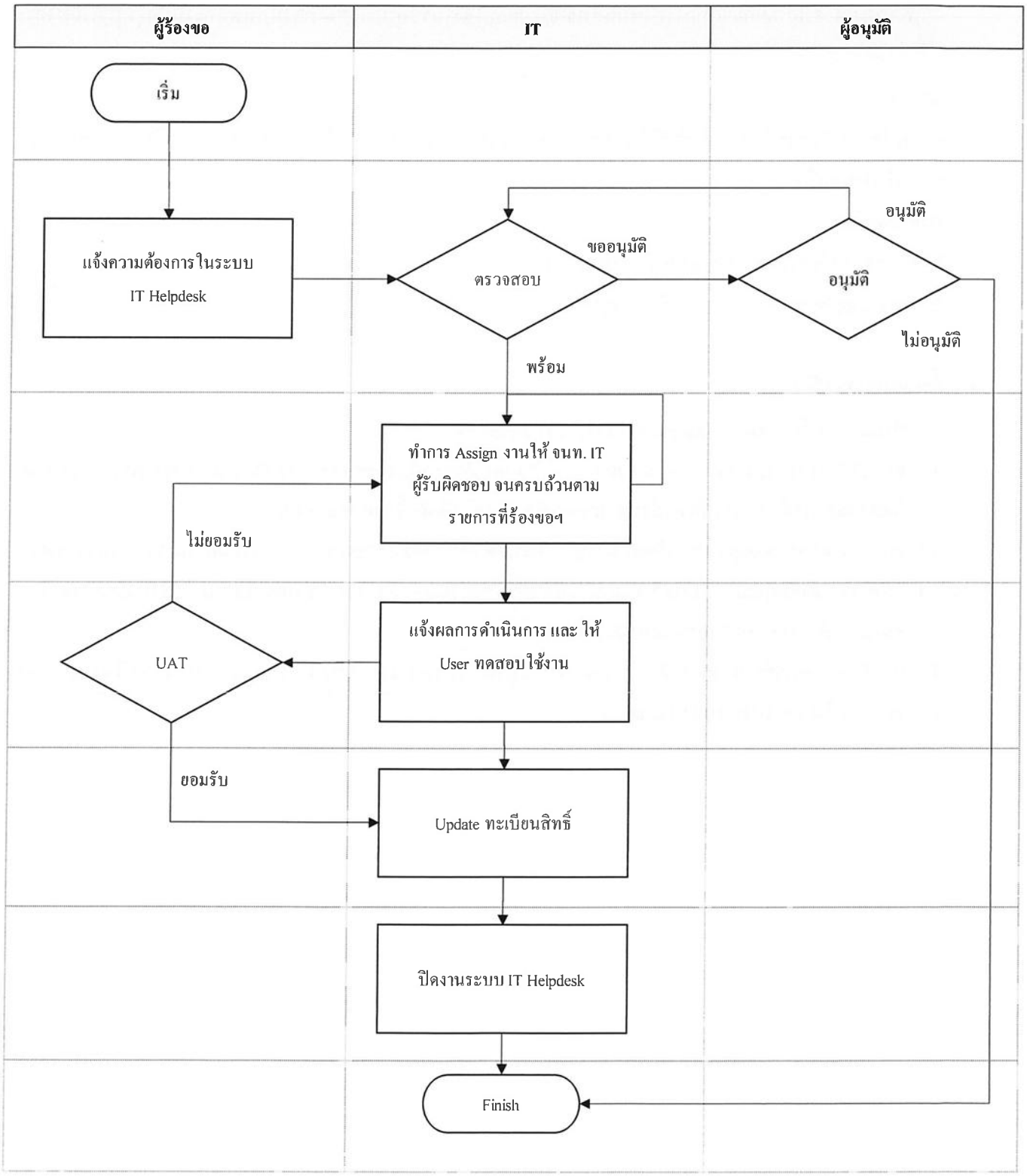
4.3 จนท. IT ทำการ Assign งานให้กับทีมงาน IT ที่รับผิดชอบในแต่ละระบบดำเนินการจนครบถ้วนตามที่ร้องขอฯ

4.4 จนท. IT แจ้งข้อมูลและผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องขอ (User) ทำการทดสอบเข้าใช้งาน กรณีที่ไม่สมบูรณ์ ให้ จนท. IT ทำการปรับปรุงแก้ไขจนกว่าจะแล้วเสร็จ

4.5 เมื่อ User ทำการยืนยันผลการดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ ให้ จนท. IT ทำการ Update ข้อมูลทะเบียนผู้ใช้งาน

4.6 จนท. IT ปิดงานในระบบ IT Helpdesk

5. <u>แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน</u>



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการด้าน IT เมื่อมีพนักงานลาออก

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-012
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

- เพื่อเพื่อการจัดการสิทธิ์เข้าถึงระบบสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เมื่อมีพนักงานลาออกและพ้นสภาพการจ้างงาน

2. **<u>ขอบเขต</u>**

การจัดการสิทธิ์เข้าถึงระบบสารสนเทศเมื่อมีพนักงานลาออก (เลิกจ้าง) ของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

ERP – ระบบบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร

Business Application – แอปพลิเคชันทางธุรกิจ

Disable – ปิดการใช้งาน User Accounts -บัญชีผู้ใช้

Clone Backup -การสำรองข้อมูลโคลน

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

4.1 ผู้แจ้ง (HR หรือ หน่วยงานต้นสังกัด) ทำการแจ้งข้อมูลพนักงานลาออก ทางประกาศ , Email หรือ เอกสารอื่นใดที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4.2 เจ้าหน้าที่ IT ตั้งค่าระงับ(Disable) User Accounts (Windows / ERP / Business Application) ตามกำหนดวันทำงานวันสุดท้ายของพนักงานฯ ตามที่ได้รับแจ้ง โดยใช้วิธีการตั้งค่าการทำงานแบบอัตโนมัติ หรือ บันทึกลงในตารางการทำงาน และดำเนินการเมื่อถึงกำหนดตามนัดหมาย พร้อมแจ้งหน่วยงานรับทราบเพื่อเป็นการยืนยัน ในกรณีเป็นสิทธิ์ของระบบที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานภายนอก ให้ IT ทำหน้าที่ประสานงานไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ เสมือน IT เป็นผู้ดำเนินการเอง

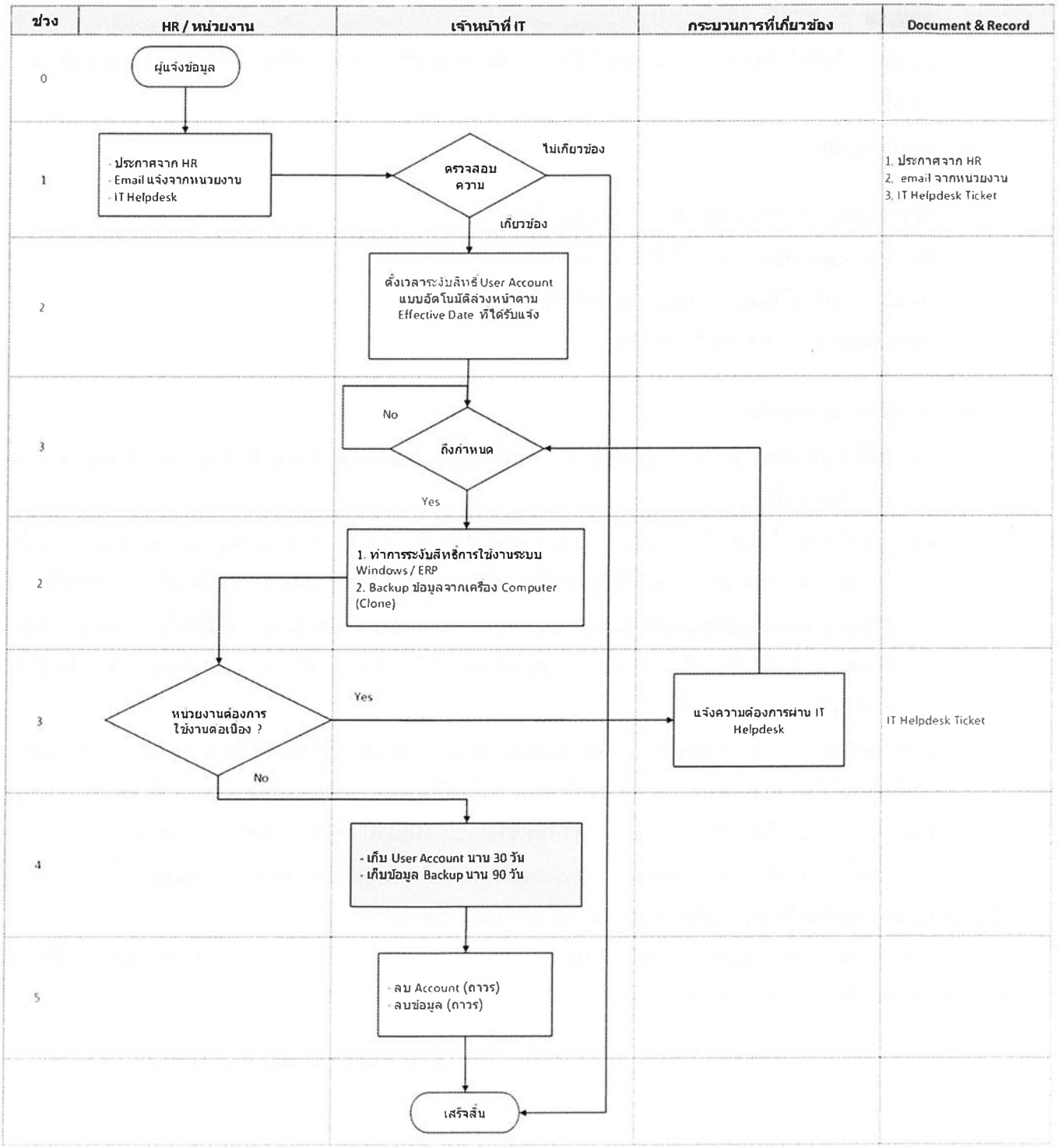
4.3 เจ้าหน้าที่ IT การระงับ(Disable) User Accounts เป็นเวลา 30 วัน หากในกรณีที่หน่วยงานต้นสังกัดฯ ยังคงมีความจำเป็นต้องใช้งาน User Accounts เพื่อปฏิบัติงานต่อเนื่องเป็นการชั่วคราว จะต้องแจ้งความต้องการผ่าน IT Helpdesk เพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ IT ดำเนินการให้สิทธิ์ใช้งานต่อเนื่องในเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

4.4 เจ้าหน้าที่ IT เรียกคืนเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการสำรองข้อมูลทั้งเครื่อง (Clone Backup) เก็บไว้ใน File Server เป็นเวลา 90 วัน ก่อนนำเครื่องไปล้างข้อมูล (Format) เพื่อเตรียมแจกจ่ายต่อไป

4.5 เจ้าหน้าที่ IT เมื่อครบกำหนดตามข้อ 3 ,4 ให้ทำการ Remove User Accounts (Windows / ERP / Business Application) และ ข้อมูลสำรอง ออกจากระบบสารสนเทศ เป็นการถาวร

5. แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 เอกสารแนบท้าย 1 : FLOW CHART – การจัดการสิทธิ์เข้าถึงระบบสารสนเทศเมื่อมีพนักงานลาออก หรือ พ้นสภาพการจ้างงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง มาตรฐานสิทธิ IT และการอนุมัติ

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-013
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับกลุ่มของสิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท สำหรับพนักงาน

2. **<u>ขอบเขต</u>**

พนักงานและระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่จะต้องปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานตามโครงสร้างองค์กร หรือ จัดตั้งขึ้นในกรณีเพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

สิทธิขั้นพื้นฐาน หมายถึง สิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบ IT ที่พนักงานจะได้รับทันทีเมื่อเข้าทำงาน ใช้สำหรับการทำงานทั่วไป ในกรณีร้องขอภายหลังผู้อนุมัติลำดับสุดท้าย คือ ระดับจัดการฝ่ายต้นสังกัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย

สิทธิขั้นสูง หมายถึง สิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบ IT ที่<u>นอกเหนือจากสิทธิขั้นพื้นฐาน</u> ซึ่งพนักงานจะได้รับเมื่อมีการร้องขอฯ และผ่านการอนุมัติ ใช้สำหรับการทำงานที่ต้องมีการตรวจสอบและควบคุมเป็นพิเศษ หรือ เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์การใช้งาน กรณีมีการร้องขอฯ ผู้อนุมัติลำดับสุดท้าย คือ ระดับอำนวยการฝ่ายต้นสังกัด หรือ ผู้ได้รับมอบหมาย

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

เจ้าหน้าที่ IT รับแจ้งความต้องการเกี่ยวกับการขอสิทธิเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท ผ่านระบบ IT Helpdesk ในกรณีต่างๆ

- พนักงานเข้าใหม่ หรือ โอนย้าย จะได้รับการให้สิทธิขั้นพื้นฐาน ในวันเริ่มงาน
- พนักงานทุกคนสามารถร้องขอสิทธิเพิ่มเติมได้ภายหลัง โดยผ่านร้องขอและการอนุมัติในระบบ IT Helpdesk
- พนักงานที่ร้องขอสิทธิของหน่วยงานสังกัดอื่น จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อนุมัติหน่วยงานที่ขอสิทธิและผู้อนุมัติหน่วยงานเจ้าของสิทธิ ที่ต้องการมีสิทธิใช้งานร่วมกันทั้งสองฝ่าย

<u>ตารางสิทธิขั้นพื้นฐาน</u>

ลำดับ	รายการสิทธิขั้นพื้นฐาน	วัตถุประสงค์	กลุ่มสิทธิ (Module)
1	AD user account	เข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์	ตามหน่วยงานต้นสังกัด
2	Email account & Group	การใช้งานรับ-ส่ง email	มาตรฐานทั่วไป
3	Computer และ Software พื้นฐาน	เครื่องคอมพิวเตอร์ Windows และ Software พื้นฐาน	มาตรฐานทั่วไป
4	Printing Account	การใช้งานเครื่อง Printer ส่วนกลาง	ตามหน่วยงานต้นสังกัด
5	File Sharing	การใช้งาน File Share หรือ Drive กลาง	ตามหน่วยงานต้นสังกัด

ตารางสิทธิขั้นสูง

ลำดับ	รายการสิทธิ์ขั้นสูง	วัตถุประสงค์	กลุ่มสิทธิ์ (Module)
1	ERP user account	เข้าใช้งานระบบ ERP	สอดคล้องตามหน่วยงานต้นสังกัด
2	Digidoc user account	เข้าใช้งานระบบ DigiDoc	ทั่วไป
3	อุปกรณ์ต่อพ่วง	การใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ IT	ทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง มาตรฐานเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารและพนักงาน

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-014
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณสมบัติคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในองค์กรให้เหมาะสมกับการใช้งานปัจจุบัน

2. **<u>ขอบเขต</u>**

คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานใน บริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ Notebook หรือ PC

Notebook หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก บางทีเรียกขนาดสมุดโน้ต หรือขนาดพกพา เพราะสามารถพกพาติดตัวไปไหน ๆ ได้สะดวก ใช้ได้ทั้งกับไฟบ้านและแบตเตอรี่

SPEC หมายถึง ข้อกำหนด, ความสามารถของอุปกรณ์ที่ปรากฏรายละเอียดเหนือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

เมื่อมีการร้องขอให้มีการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในองค์กรจะต้องมีการอ้างอิง SPEC ตามที่ทางฝ่ายไอทีได้จัดเตรียมให้ โดยการจัดซื้อผ่านฝ่ายจัดซื้อ จะอ้างอิงตามมาตฐานในแต่ละ ระดับ และ หน้าที่ และ รูปแบบการใช้งาน ซึ่งจะมีการประกาศและเปลี่ยนแปลงทุก 6 เดือน ทางอีเมลองค์กร โดยมี SPEC ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

โดยมาตรฐานที่กำหนดมี 2 ข้อ ดังนี้คือ

1. มาตรฐานอายุการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทุกเครื่องจะกำหนดอายุการใช้งานไว้ 5 ปี
2. มาตรฐานคุณภาพกการใช้งานจะกำหนดความเหมาะสมไว้ตามตาราง

คอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานระดับบริหาร				
Job level	**Job Title**	**Job Functional**	**Spec Type**	Remark
Director				
	Chartering	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ขายและการตลาด	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ควบคุมคุณภาพ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	จัดซื้อ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ต่างประเทศ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ทรัพยากรบุคคล	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ธุรกิจมันสำปะหลัง AGRI	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	บริหาร	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	บัญชี-การเงิน	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ปฏิบัติการ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ลงทุนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ลิสซิ่ง	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	โลจิสติกส์	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	สารสนเทศ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	สำนักเลขานุการ	Data Analytics	SPEC 1	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	

คอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย

Job level	Job Title	Job Functional	Spec Type	Remark
Manager				
	Chartering	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ขายและการตลาด	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ควบคุมคุณภาพ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	จัดซื้อ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ต่างประเทศ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ทรัพยากรบุคคล	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ธุรกิจมันสำปะหลัง AGRI	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	บริหาร	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	บัญชี-การเงิน	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ปฏิบัติการ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ลงทุนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	ลิสซิ่ง	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	โลจิสติกส์	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	สารสนเทศ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	
	สำนักเลขานุการ	Data Analytics	SPEC 2	
		Graphic	SPEC 4	
		Office	SPEC 2	

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การให้บริการด้านไอที

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-015
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **วัตถุประสงค์**

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ จนท. IT เมื่อมีการแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการด้าน IT จากผู้ใช้งานภายในองค์กร

2. **ขอบเขต**

พนักงานและระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **คำจำกัดความ**

พนักงาน (User) หมายถึง พนักงานที่จะต้องปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

ระบบ IT Helpdesk หมายถึง โปรแกรมรับแจ้งปัญหาและความต้องการด้าน IT

4. **ขั้นตอนการดำเนินงาน**

4.1 User แจ้งปัญหา หรือความต้องการรับบริการผ่านระบบ IT Helpdesk ผ่าน Link ด้านล่าง

- AGE_IT_Helpdesk_List - Lists (sharepoint.com)

4.2 ผจก.แผนก IT Support ทำการตรวจสอบรายละเอียดและมอบหมายงานไปยัง จนท. IT ผู้รับผิดชอบ

4.3 จนท. IT ผู้ได้รับมอบหมายงานดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้บริการให้กับ User

4.4 จนท. IT ตรวจสอบประเภทของงาน กรณีเป็นงานประเภทที่ต้องการอนุมัติให้ส่งขออนุมัติ ผ่านระบบ IT Helpdesk หรือ MEMO ในบางกรณีที่ต้องมีการเอกสารแนบเพิ่มเติม (การอนุมัติตาม WI มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง)

4.5 จนท. IT ทำการบันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานลงในระบบ IT Helpdesk กรณีที่มีการส่งต่องานภายในฝ่าย IT ให้

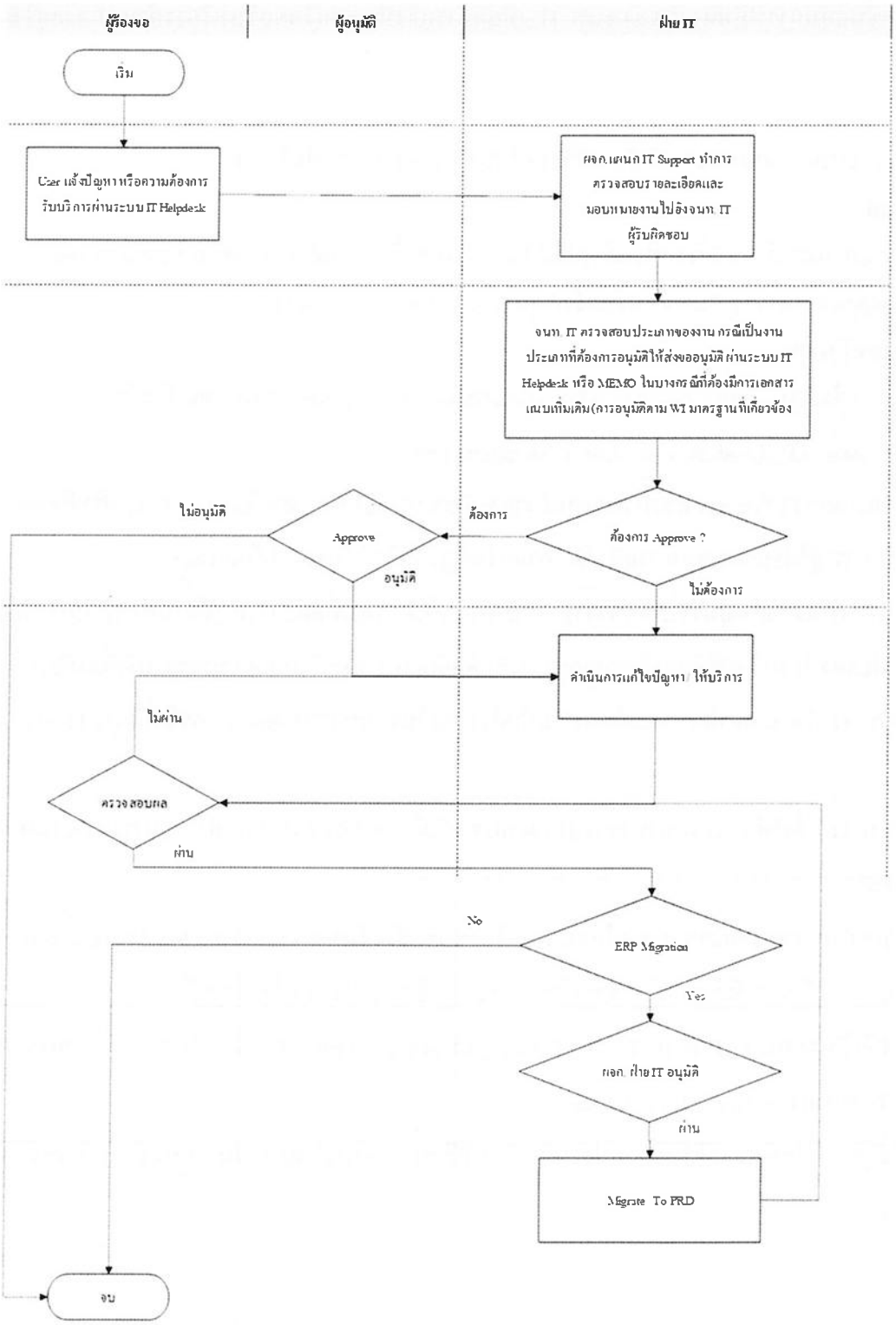
4.6 จนท. IT แจ้งให้ User ทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ขอปิดงานและทำการประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ IT Helpdesk

4.7 User ทำการตรวจสอบและกดยืนยันผล ที่ได้รับแจ้งข้างต้นบน Email หรือ MS Teams ที่ถูกส่งออกไปจากระบบ IT Helpdesk ภายในเวลาที่กำหนด หากเลยกำหนดระบบจะตีความว่างานเสร็จสมบูรณ์

4.8 กรณีเป็นระบบ ERP จนท. IT จะต้องขออนุมัติ Migration ผลการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขึ้นสู่ระบบ Production กับ ผจก.ฝ่าย IT ผ่านระบบ IT Helpdesk

4.9 ข้อมูลการดำเนินการให้บริการ ประวัติการอนุมัติ การทดสอบ และคะแนนความพึงพอใจจะถูกบันทึกไว้ในระบบ IT Helpdesk

5. แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การสำรองและกู้คืนข้อมูลระบบ ERP

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-016
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

- ป้องกันข้อมูลจากความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลได้
เพื่อให้ฐานข้อมูลนั้นสามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ลดผลเสียหายต่อองค์กรเนื่องจากข้อมูลในฐานข้อมูลถูกนำไปใช้ในหลายๆ กิจกรรม

2. **<u>ขอบเขต</u>**

เป็นการสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศทางด้าน ERP ชื่อโปรแกรม Microsoft Dynamics 365 Business Central จากฐานข้อมูล Microsoft SLQ Server 2019

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

สำรองฐานข้อมูล(Backup) หมายถึง การคัดลอกข้อมูล เช่นไฟล์, ฐานข้อมูล, ระบบคอมพิวเตอร์, ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (Computer Virtualization)ไปยังสถานที่เก็บอื่นๆ เพื่อการเก็บรักษาในกรณีที่อุปกรณ์ขัดข้องหรือเกิดภัยพิบัติ

ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวมเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

การบีบอัดไฟล์ (compress file) หมายถึง การจัดการให้ไฟล์มีขนาดเล็กลงเพื่อง่ายต้องการจัดเก็บ

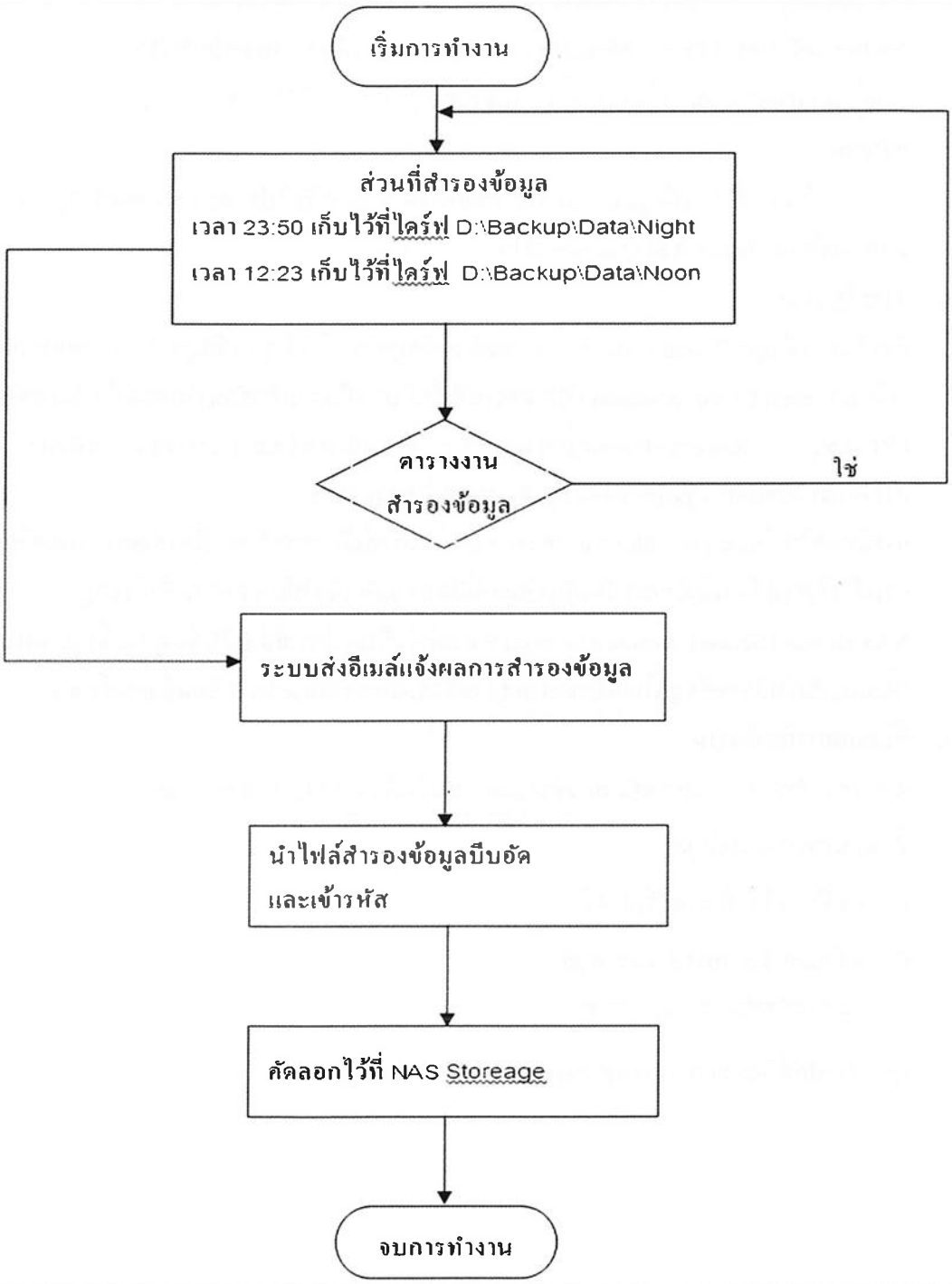
การเข้ารหัสไฟล์ หมายถึง การป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับเพื่อให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล

NAS Storage (Network Attached Storage) หมายถึง เป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อแบ่งปันไฟล์และข้อมูลในเครือข่ายโดยที่ไม่ต้องพึ่งพาเซิร์ฟเวอร์หรือคอมพิวเตอร์หลัก

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

- ตารางการสำรองข้อมูลแบ่งเป็นสองช่วงในการบันทึกคือ เวลา 12.30 และ 23.50
- ขั้นตอนการสำรองข้อมูล
  - บันทึกลงไดรฟ์ของเซิร์ฟเวอร์
  - ส่งอีเมลแจ้งผลการสำรองข้อมูล
  - นำไฟล์ที่ได้บีบอัดและเข้ารหัส
  - นำไฟล์ที่บีบอัดและเข้ารหัส คัดลอกมายัง NAS Storage

5. <u>แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน</u>



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การส่งมอบและรับคืนเครื่องคอมพิวเตอร์

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-017
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamina	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamina	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ จนท. IT ในการส่งมอบ – รับคืน เครื่องคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งานภายในองค์กร

2. **<u>ขอบเขต</u>**

พนักงานและระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

พนักงาน (User) หมายถึง พนักงานที่จะต้องปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

ระบบ IT Computer หมายถึง โปรแกรมทึกประวัติการรับคอมพิวเตอร์ ไปใช้งานของผู้ใช้

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

4.1 ฝ่ายผู้ร้องขอแจ้งความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ผ่านการอนุมัติแล้วมายังเจ้าหน้าที่ไอทีผ่านทางอีเมล์

4.2 เจ้าหน้าที่ IT Support ทำการตั้งค่าที่จำเป็นสำหรับการใช้งานให้ผู้ใช้ที่ต้องการ

4.3 จนท. IT ส่งมอบเครื่องให้ผู้ใช้งานและบันทึกการส่งมอบเครื่องลงในระบบ

- <u>AGE_IT_Computers - Lists (sharepoint.com)</u>

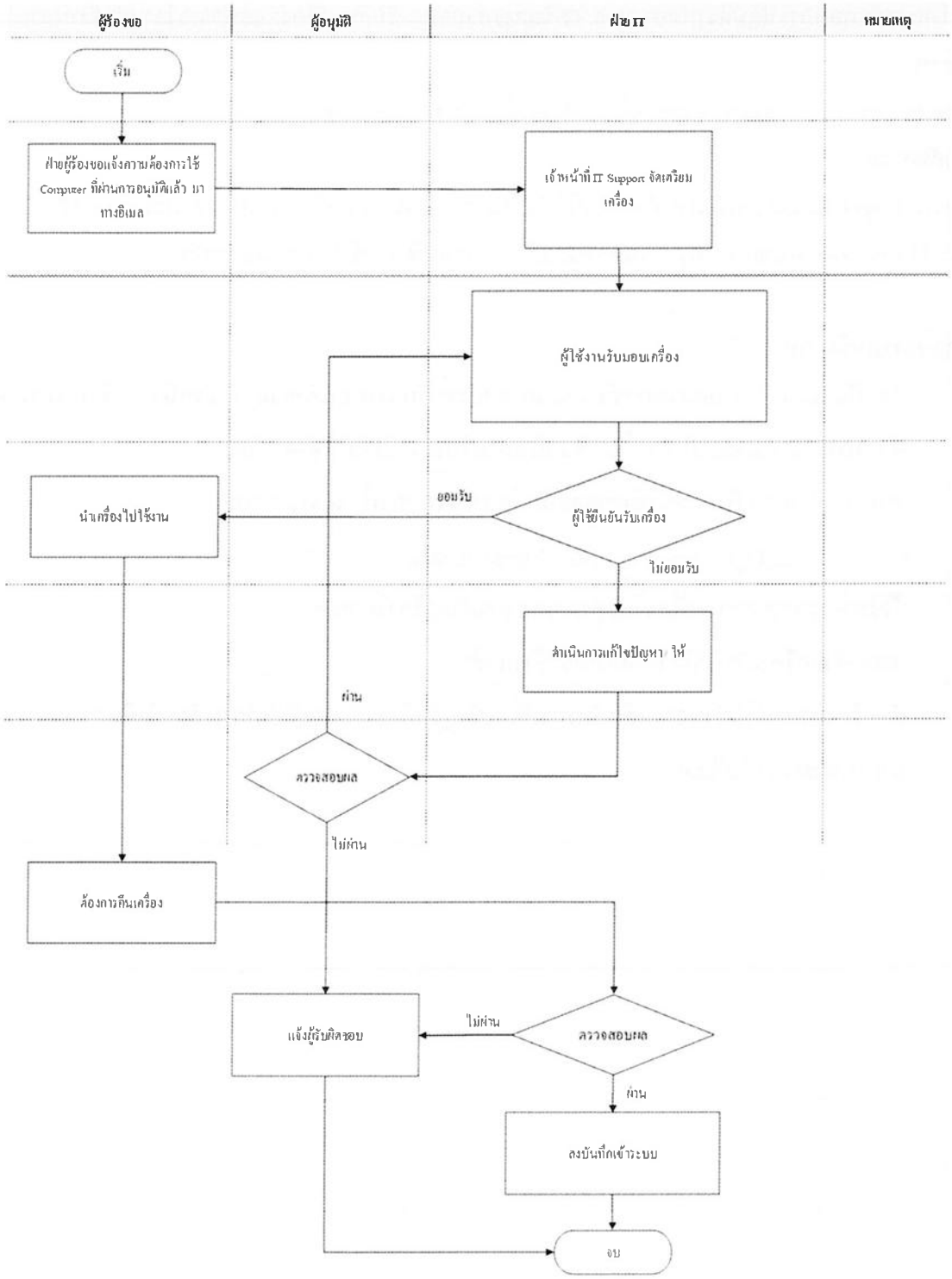
4.4 ผู้ใช้ทำการตรวจสภาพเครื่องและทำการกด ยอมรับเครื่องในอีเมล

4.5 การส่งคืนเครื่องเมื่อไม่มีความต้องการใช้งานแล้ว

4.6 นำเครื่องมาส่งเจ้าหน้าที่ IT เพื่อทำการเปลี่ยนชื่อผู้รับผิดชอบจากผู้ใช้มาเป็นเจ้าหน้าที่ IT

4.7 ทำการกดยอมรับในอีเมล

5. แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การสอบทานสิทธิผู้ใช้งานระบบ ERP

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-018
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

- เพื่อตรวจทานการเข้าถึงส่วนประกอบของระบบงานตามผู้ใช้งานให้ถูกต้องตามหน้าที่รับผิดชอบ
- ป้องกันการเข้าถึงส่วนประกอบของระบบงานที่ไม่เกี่ยวข้องต่อผู้ใช้งานของระบบ

2. **<u>ขอบเขต</u>**

เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในการตรวจทานรหัสและสิทธิของผู้ใช้งานระบบ ERP ของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

4. **<u>ขั้นตอนการดำเนินงาน</u>**

เพิ่มบัญชีและสิทธิใช้งานใหม่

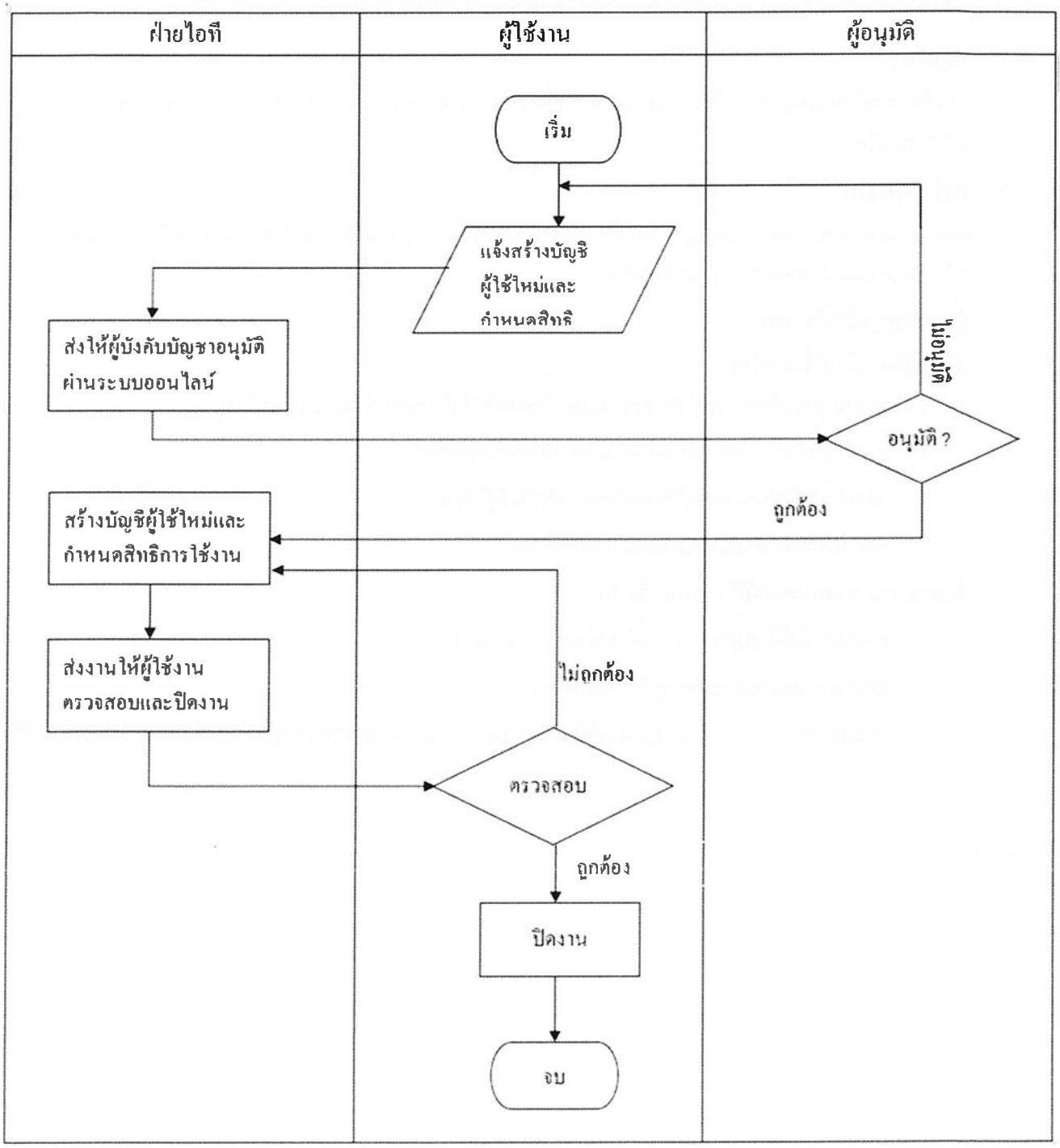
1. รับคำสั่งงานเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้ระบบและกำหนดสิทธิบัญชีผู้ใช้ ผ่านระบบออนไลน์
2. ส่งให้ผู้บังคับบัญชาของต้นสังกัดอนุมัติผ่านระบบออนไลน์
3. สร้างบัญชีผู้ใช้ระบบและกำหนดสิทธิให้กับบัญชีผู้ใช้งาน
4. ส่งงานให้ต้นสังกัดปิดงาน ผ่านระบบออนไลน์

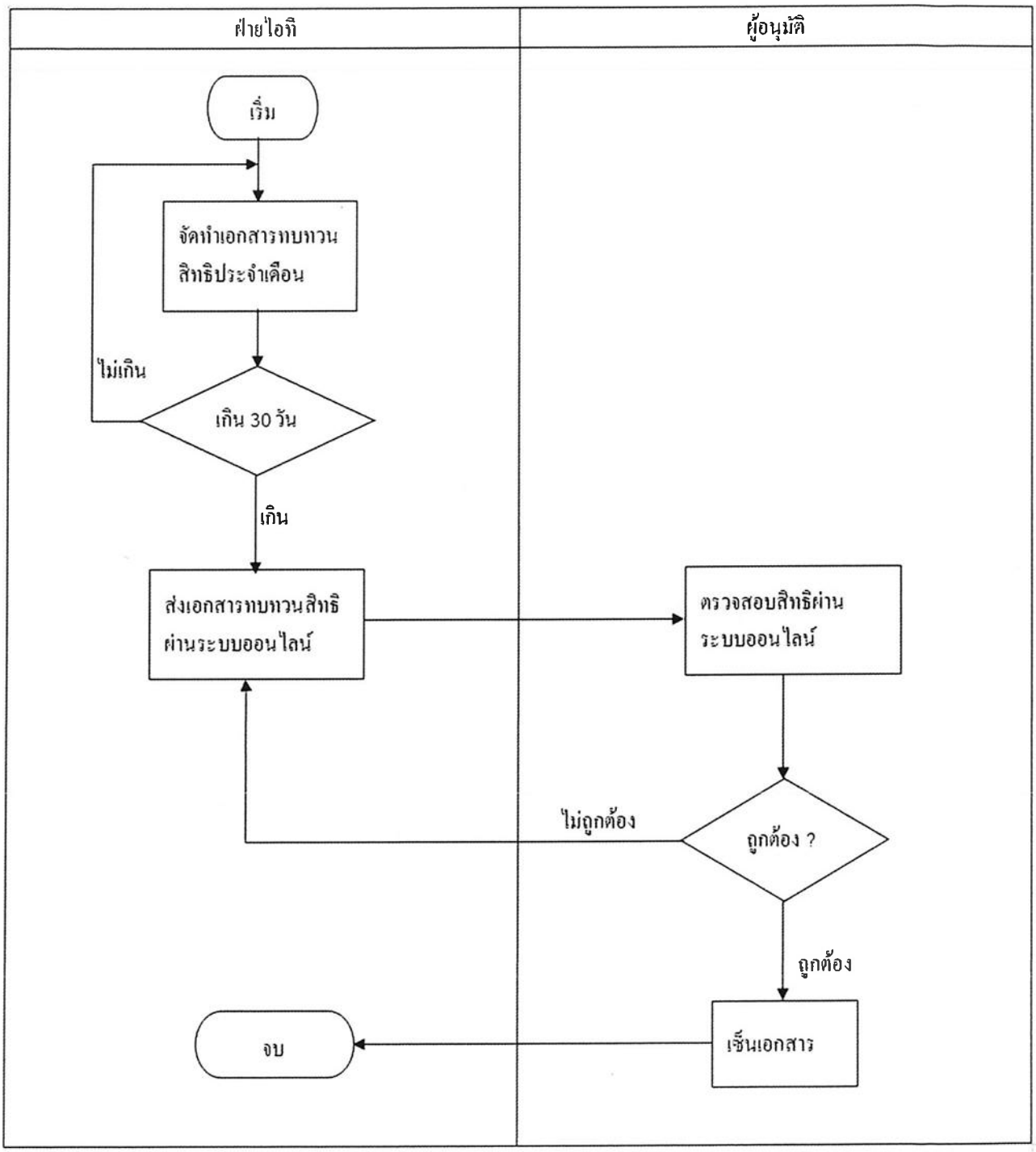
ขั้นตอนการตรวจทานจากผู้ใช้ระบบทุก 30 วัน

- ส่งเอกสารให้ผู้อนุมัติตรวจสอบสิทธิผ่านระบบออนไลน์
- เอกสารถูกต้องสมบุรณ์ผู้ออนุมัติเซ็นรับทราบ
- ถ้าในเอกสารและในระบบไม่ถูกต้องให้แก้ไขจากระบบและแก้ไขเอกสารให้ถูกต้องแล้วทำการส่งให้ผู้อนุมัติใหม่

5. แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 เอกสารแนบท้าย 1 : Flow Chart – การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานใหม่ระบบ ERP




ฝ่ายไอที
ผู้อนุมัติ
เริ่ม
จัดทำเอกสารทบทวนสิทธิประจำเดือน
ไม่เกิน
เกิน 30 วัน
เกิน
ส่งเอกสารทบทวนสิทธิผ่านระบบออนไลน์
ตรวจสอบสิทธิผ่านระบบออนไลน์
ไม่ถูกต้อง
ถูกต้อง ?
ถูกต้อง
เซ็นเอกสาร
จบ

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดทำ System Diagram

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-020
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tanin A.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ จนท. IT ในการจัดทำและปรับปรุง System Diagram

2. **<u>ขอบเขต</u>**

ระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

System Diagram = แผนภาพแสดงให้เห็นถึงภาพรวมความสัมพันธ์กันของระบบ ทั้งในเชิงกายภาพ , Logical , Networking หรือ ความสัมพันธ์อื่นๆ ตามประเภทของระบบสารสนเทศนั้นๆ แบ่งประเภทดังนี้

1. Application Interface Diagram แสดงภาพรวมความสัมพันธ์กันของระบบสารสนเทศ
    a. ERP Diagram
    b. NON ERP Diagram
2. Network Diagram แสดงภาพรวมการเชื่อมต่อเครือข่ายสารสนเทศ
    a. Internet
    b. WAN & LAN
    c. Server & Network Rack

4. **<u>การดำเนินงาน</u>**

ให้ จนท. IT ผู้รับผิดชอบระบบฯ จัดทำ หรือรวบรวมข้อมูล System Diagram ตลอดจนทำการ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ และ เก็บข้อมูลไว้ Share Point ดังนี้

ประเภท	Source File Path
ERP Diagram	https://agebiz.sharepoint.com/:f:/s/ITAGE/Er0HGgpy5WdHsEqmTBdJKZoBH3ZgK60ApvLC0bct84j5QQ?e=zI1H8D
Non ERP Diagram	https://agebiz.sharepoint.com/:f:/s/ITAGE/ErSIT4aAk0xEoFDAH8Yx6J4BJUoIM-Oc9Y_DCmYkpUb4sQ?e=YJorKZ
Network Diagram	https://agebiz.sharepoint.com/:f:/s/ITAGE/Eo-Mk2BtO59MpZmD2x33EigBuP5DpmBscToCEEEHsI19-Q?e=cBjrLL

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การเข้าใช้งานระบบจากภายนอก

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-020
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ จนท. IT เกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้งานระบบจากภายนอก

2. **<u>ขอบเขต</u>**

ระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอร เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

การเข้าถึงจากภายนอก หมายถึง การเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กร ผ่านระบบ เครือข่าย โปรแกรม หรือช่องทางอื่นๆ จากระยะไกล (Remote) นอกเหนือจากช่องทางหลักที่จัดเตรียมไว้ ส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานของ Outsource เพื่อการทำงาน การจัดการ การแก้ไข-บำรุงรักษา ระบบ ตามที่ได้ว่าจ้าง ซึ่งไม่ใช่การเข้าถึงเพื่อใช้งานระบบตามปกติ ดังนี้

1. เข้าถึงผ่านโปรแกรม AnyDesk
2. เข้าถึงผ่านโปรแกรม MS Teams
3. เข้าถึงผ่านการ Remote Desktop ด้วย Public IP Address
4. เข้าถึงผ่าน Command line เช่น Telnet ด้วย Public IP Address

4. **<u>มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติ</u>**

1. ช่องทางการเข้าถึงจากภายนอกจะต้องปิดเอาไว้ในเวลาปกติ
2. ช่องทางการเข้าถึง จากภายนอกจะต้องถูกเปิด-ปิด ในช่วงเวลาจำกัด ไม่นานต่อเนื่องกันเกินกว่า 24 ชั่วโมง
3. ให้ จนท. IT แจ้งให้ระดับ ผจก.แผนก ขึ้นไปรับทราบถึงความวัตถุประสงค์และความต้องการ ก่อนที่จะมีการเข้าถึงฯ
4. จนท. IT จะต้องทำการยืนยัน หรือ อนุญาต เริ่มต้นให้ใช้ช่องทางฯ ณ เวลาเดียวที่มีการเข้าถึงจริงหรืออาจจะกำหนดให้มี Password หรือ Token ร่วมด้วย
5. จนท. IT จะต้องเฝ้าสังเกตการณ์ หรือ ติดตามเป็นระยะๆ ตลอดการเข้าถึงฯ
6. จนท. IT ทำการบันทึกประวัติการเข้าถึงฯ ประจำวัน ลงในไฟล์บน MS Share Point

https://agebiz.sharepoint.com/:f:/s/ITAGE/EibFpuyXp8xEmImije9lAvoBFI2RXEiy1r44RvJW5-5b3w?e=PtA3KO

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินและโปรแกรม

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-021
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a.	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **วัตถุประสงค์**

เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ จนท. IT ในการจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินและโปรแกรมสารสนเทศ

2. **ขอบเขต**

ทรัพย์สินและโปรแกรมสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **คำจำกัดความ**

ERP : Enterprise Resource Planning หมายถึง ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร

User : ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. **การดำเนินงาน**

ให้ จนท. IT ผู้รับผิดชอบระบบฯ จัดทำ และรวบรวมข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินและโปรแกรม เอาไว้ในรูปแบบไฟล์ หรือฐานข้อมูลของระบบ เอาไว้ใน Source Path แยกตามประเภท ดังตารางด้านล่างนี้ พร้อมทั้งให้ทำการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ประเภททะเบียน	Source Path
เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงาน	โปรแกรม Computer Profile (Workflow) Link : AGE_IT_Computers - Lists (sharepoint.com)
เครื่อง Server และอุปกรณ์ Network	ไฟล์ทะเบียน ใน MS Share Point ฝ่าย IT Link : IT AGE - 01-INFRA - All Documents (sharepoint.com)
โปรแกรม ERP	ไฟล์ทะเบียน ใน MS Share Point ฝ่าย IT Link : IT AGE - 02-ERP - All Documents (sharepoint.com)
โปรแกรม NON-ERP (Business Application)	ไฟล์ทะเบียน ใน MS Share Point ฝ่าย IT Link : IT AGE - 03-NON-ERP - All Documents (sharepoint.com)
ผู้ใช้งานระบบ IT (User)	ไฟล์ทะเบียน ใน MS Share Point ฝ่าย IT Link : IT AGE - 04-User - All Documents (sharepoint.com)

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การตรวจทาน ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-022
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin A	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **<u>วัตถุประสงค์</u>**

เพื่อกำหนดระเบียบการตรวจทาน ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ

2. **<u>ขอบเขต</u>**

ระบบสารสนเทศของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **<u>คำจำกัดความ</u>**

IT Application Control : การควบคุมเฉพาะระบบงาน หรือ Application

การกำหนดสิทธิในการใช้งานมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่ การแบ่งแยกหน้าที่ในระบบงานสารสนเทศ การนำเข้าข้อมูลและรายการ การรับส่งข้อมูลระหว่างระบบงาน การประมวลผลในระบบงาน การนำผลลัพธ์ไปใช้งานครบถ้วนถูกต้อง

IT General Control : การควบคุมระบบ IT ทั่วไป

การควบคุมโครงสร้างงานสารสนเทศให้มีความเหมาะสม ชัดเจน (การแบ่งแยกหน้าที่เหมาะสม) การตั้งค่าระบบ การพัฒนา การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบงาน การรักษาความปลอดภัยระบบ สารสนเทศ การปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (การปิดเปิดระบบ การบำรุงรักษา การจัดเก็บ) การจัดทำแผนกู้ระบบสารสนเทศ การเข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (การ Log In การเก็บ LOG เป็นต้น) การควบคุมการเข้าถึงห้อง Data Center และ การสำรองข้อมูล

4. **<u>การดำเนินงาน</u>**

จัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบภายใน<u>ตามรอบประจำปี</u> เพื่อตรวจสอบว่า วัตถุประสงค์ มาตรการ กระบวนการ และขั้นตอนปฏิบัติติของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัย และได้รับการลงมือปฏิบัติติและบำรุงรักษาอย่างสัมฤทธิ์ผลและเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ นอกจากนี้ องค์กรจะต้องวางแผนตรวจสอบภายในโดยพิจารณาถึงสถานาพและความสำคัญของกระบวนการและส่วนต่างๆ ที่จะได้รับการตรวจสอบและผลการตรวจสอบในครั้งที่ผ่านมา รวมถึงองค์กรจะต้องระบุหน้าที่ความรับผิดชอบและข้อกำหนดต่างๆ ในการวางแผนและดำเนินการตรวจสอบ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลของการตรวจสอบนั้น

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การบำรุงรักษาเชิงป้องกันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

เอกสารหมายเลข	(Document No.)	:	WI-IT-023
แก้ไขครั้งที่	(Revision No.)	:	00
วันที่อนุมัติใช้	(Effective Date)	:	2 มกราคม 2568
สำเนาฉบับที่	(Copy No.)	:	

ผู้จัดทำ (Prepared By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน (Reviewed By) นายธานินทร์ อมรสถิตย์วงศ์	ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ	Tamin a	Date	2 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ (Approved By) นายอธิภัทร ควรสถาพร	กรรมการผู้จัดการ		Date	2 มกราคม 2568

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	-	-	2 มกราคม 2568

1. **วัตถุประสงค์**

เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ จนท. IT ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้เครื่องและอุปกรณ์มีความสมบูรณ์พร้อมในการใช้งาน ลดความเสี่ยงการเสียหายขณะใช้ทำงาน ลดค่าซ่อมบำรุง ตลอดจนทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. **ขอบเขต**

เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัท เอจีอี เทอร์มินอล จำกัด และบริษัทในเครือ

3. **คำจำกัดความ**

PM ย่อมาจาก Preventive Maintenance : การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

4. **การดำเนินงาน**

ให้ จนท. IT ผู้รับผิดชอบฯ จัดทำแผนงานการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และนำไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักการนี้ ทั้งนี้วิธีการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละอุปกรณ์ หรือตามที่คู่มืออุปกรณ์จากผู้จำหน่ายระบุไว้

ประเภทอุปกรณ์	ความถี่	บันทึก
เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook / PC - ตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรม - ทำความสะอาด - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ	1 ครั้ง / ปี	ระบบ Computer Profile
เครื่อง Server และอุปกรณ์ Network - ตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรม - ทำความสะอาด - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ	1 ครั้ง / ปี	ระบบ Computer Profile
เครื่อง Printer Laser ส่วนกลาง - ทำความสะอาด - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ	2 ครั้ง / ปี	ระบบ Computer Profile
เครื่อง Printer สำหรับงาน Operation	4 ครั้ง / ปี	ระบบ Computer Profile

- ทำความสะอาด , หล่อลื่น - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ		
เครื่อง Printer Laser สำหรับพนักงาน - ทำความสะอาด - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ	1 ครั้ง / ปี	ระบบ Computer Profile
ระบบ CCTV - ทำความสะอาด - ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ	1 ครั้ง / ปี	Share Point ฝ่าย IT IT AGE - Maintenance - All Documents (sharepoint.com)