



แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน  
(IT Contingency Plan)

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลำปาง

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์.....	1
การวิเคราะห์ความเสี่ยง.....	2
แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	3
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความขัดข้องด้านเทคนิค	
กรณีการป้องกันไวรัสลัมเพลว.....	3
กรณีการป้องกันผู้บุกรุกลัมเพลว.....	3
กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายลัมเพลว.....	3
กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย.....	3
กรณีไฟฟ้าขัดข้อง.....	4
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยต่างๆ	
กรณีไฟไหม้.....	4
กรณีน้ำท่วม.....	4
กรณีแผ่นดินไหว.....	4
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง	
กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง.....	5
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากการบุคคล	
กรณีโจรกรรม.....	5
กรณีผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้.....	5
การกำหนดผู้รับผิดชอบ.....	6

**แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน**  
**ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**(IT Contingency Plan)**

## 1. บทนำ

ปัจจุบัน หน่วยงานราชการมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร และสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการทำงาน และความสะดวกในการสร้างข้อมูลสารสนเทศ อันมีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการองค์กร และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศต่างๆ จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการฐานข้อมูล การเฝ้าระวัง การจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ เกิดความมั่นคงปลอดภัย และมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจได้รับความเสียหายจากการถูกโจมตี จากไวรัสคอมพิวเตอร์ จากบุคลากร จากปัญหาไฟฟ้า จากอัคคีภัย หรือจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบความมั่นคงปลอดภัยของฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน
2. เพื่อลดความเสียหายที่จะอาจเกิดแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที
4. เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
5. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติ ในการดูแลรักษา ระบบ ความปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

### 3. การวิเคราะห์ความเสี่ยง

เนื่องจากภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง มีความหลากหลาย เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศ เพื่อหาวิธีการป้องกันปัญหา และลดโอกาสความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงแนวทางในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงต่างด้านสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง พบประเภทความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านเทคนิค เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์เอง อาจเกิดถูกโจมตีจากไวรัสหรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดี ถูกก่อกวนจาก Hacker ถูกเจาะทำลายระบบจาก Cracker เป็นต้น
2. ความเสี่ยงด้านผู้ปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ การจัดการความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลไม่เหมาะสมกับการใช้งานหรือการให้บริการ โดยผู้ใช้อาจเข้าสู่ระบบสารสนเทศ หรือใช้ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเกินกว่าอำนาจหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ และอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลสารสนเทศได้
3. ความเสี่ยงด้านภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือสถานการณ์ร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงกับข้อมูลสารสนเทศ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว อาครถล่ม การชุมนุมประท้วง หรือความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เป็นต้น
4. ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ เป็นความเสี่ยงจากการแนวนโยบายในการบริหารจัดการที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการด้านสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ดังที่กล่าวมาแล้ว พบว่ามีความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

## 4. แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

### 4.1 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความขัดข้องด้านเทคนิค

#### 4.1.1 กรณีการป้องกันไวรัสลัมเหลว

- กรณีถูกไวรัสหรือผู้บุกรุก เพื่อจำกัดความเสียหายที่อาจแพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในระบบเครือข่ายให้ทำการจำกัดการเชื่อมต่อเข้าระบบเครือข่าย
- วิเคราะห์หาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากไวรัสที่ระบาด
- ดำเนินการป้องกันระบบเครือข่ายเพื่อหยุดยั้งการระบาดของไวรัส
- ตรวจสอบและติดตามเครื่องที่ติดไวรัสและดำเนินการแก้ไข
- กรณีที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ได้ตามปกติ ให้แจ้งเหตุ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศทราบ หรือกรณีมีเหตุอันทำให้ศูนย์สารสนเทศไม่สามารถดำเนินการให้บริการด้านเครือข่ายได้ ศูนย์สารสนเทศจะต้องประกาศให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบ

#### 4.1.2 กรณีการป้องกันผู้บุกรุกลัมเหลว

- กรณีที่มีผู้บุกรุก ผู้ดูแลระบบต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของการเข้ามาในระบบและผลของความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยตรวจสอบจาก log และตรวจสอบการตั้งค่าของ Firewall
- ผู้ดูแลระบบแจ้งผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศให้ทราบโดยด่วน
- ดำเนินการหยุดยั้งการบุกรุก ปิดช่องโหว่ต่างๆที่ทำให้ผู้บุกรุกเข้ามาได้

#### 4.1.3 กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายลัมเหลว

- รับผิดชอบการวิเคราะห์หาจุดที่ทำให้เกิดปัญหา
- หากสายเคเบิลขาด ให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่ดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่าย (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา หรือ Uninet) เบอร์โทร 02-3545648 ต่อ 4004 หรือ 08-56614927 คุณกึ่งดูแลเครือข่ายโซนภาคเหนือ E-mail : [noc@uni.net.th](mailto:noc@uni.net.th) หรือทาง Application Line กลุ่ม Uninet ภาคเหนือตอนบน เพื่อดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมสายเคเบิลให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว
- หากเชื่อมโยงเครือข่ายไม่ได้เฉพาะบางอาคาร ให้ดำเนินการตรวจสอบสายที่เชื่อมต่อไปยังอาคารและ core switch ที่ติดตั้งอยู่ ณ อาคารนั้นๆ

#### 4.1.4 กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย

- แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- รับผิดชอบการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมาเปลี่ยนใหม่ และนำข้อมูลที่สำรองไว้ มากู้คืนข้อมูลโดยเร็ว

- ทดสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ

#### 4.1.5 กรณีไฟฟ้าขัดข้อง

- ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมี UPS ซึ่งสามารถสำรองกระแสไฟฟ้าได้ 3 ชั่วโมง
- หากใกล้ครบ 3 ชั่วโมงแล้ว ระบบไฟฟ้ายังไม่ปกติ ให้มีการแจ้งเตือนไปยังรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิทยบริการมทร.ล้านนา
- ผู้ดูแลดำเนินการปิดระบบเพื่อป้องกันความเสียหาย
- หากเครื่องสำรองไฟฟ้ามีปัญหา แจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือจัดหาเครื่องสำรองไฟฟ้าทดแทน

### 4.2 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยต่างๆ

#### 4.2.1 กรณีไฟไหม้

- หากเกิดไฟไหม้ขณะปฏิบัติงานอยู่ ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร ให้ผู้ที่สามารถการใช้เครื่องดับเพลิงได้ ใช้เครื่องดับเพลิงที่ติดตั้งอยู่ทำการดับไฟ
- หากไม่สามารถควบคุมไฟได้ ผู้ดูแลระบบต้องรีบเคลื่อนย้ายอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรอง ออกภายนอกตัวอาคาร ผู้ติดต่อประสานงานโทรแจ้งศูนย์ปฏิบัติการอาคารและสถานที่และ ยานพาหนะทันที ที่เบอร์ 116 และ 117 และโทรแจ้งขอรอดดับเพลิงจากหน่วยบรรเทาสาธารณภัย อบต.พิชัย ที่เบอร์ 054-315742 หรือสายด่วน 191
- หากเกิดไฟไหม้ขณะที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงาน แล้วปรากฏว่าอุปกรณ์ต่างๆชำรุดเสียหาย ให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่างๆมาเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้ และออกแบบ ติดตั้งระบบตรวจจับไฟ และดับไฟอัตโนมัติ
- อบรมวิธีการใช้งานเครื่องดับเพลิงและการหนีไฟให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

#### 4.2.2 กรณีน้ำท่วม

- ผู้ดูแลระบบปิดระบบและทำการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่างๆที่ยังสามารถใช้งานได้ไปติดตั้ง ณ ชั้น 6 อาคารวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรองที่ได้จัดเก็บไว้มากู้คืน ในส่วนที่เกิดความเสียหาย
- ผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สิน สำนวจความชำรุด เสียหาย จัดส่งซ่อมหรือจัดหาเพื่อให้สามารถดำเนินการได้

#### 4.2.3 กรณีแผ่นดินไหว

- ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกตัวอาคาร
- ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรอง เคลื่อนย้ายไปด้วยหากสามารถทำได้
- เมื่อเหตุการณ์สงบ ตรวจสอบความชำรุด เสียหาย และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการต่อไปได้

#### 4.3 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง

##### 4.3.1 กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เช่น การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วง

- กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ หากพบว่าระบบไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ แจ้งรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ล้านนา ทราบ
- หลังเหตุการณ์ความไม่สงบ ให้ผู้ดูแลระบบและผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินตรวจสอบความชำรุด เสียหายซึ่งอาจได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าว หากพบความชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการติดต่อบริษัทที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา

#### 4.4 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากการบุกรุก

##### 4.4.1 กรณีโจรกรรม

- ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยด่วน
- สำนักรวบรวมข้อมูลรายการทรัพย์สินที่สูญหาย
- ผู้ดูแลระบบรีบดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เพื่อติดตั้งทดแทนอุปกรณ์เดิม และนำข้อมูลที่สำรองไว้กู้คืน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบงานต่างๆได้โดยเร็ว

##### 4.4.2 กรณีผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

- แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ
- ปฏิบัติตามคู่มือการดำเนินการหากมีการจัดทำไว้ หรือติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนได้

## 5. การกำหนดผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ดังนี้

1. รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาตลอดจน ติดตาม กำกับ ดูแล ควบคุมตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.1 ผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดในพื้นที่ลำปาง
- 1.2 ผู้อำนวยการกองการศึกษา ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกองในพื้นที่ลำปาง
- 1.3 หัวหน้างานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดูแลระบบ ดูแลห้องแม่ข่าย ได้แก่

- 2.1. นายอภิชาติ ปิบ้านใหม่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 2.2. นายวัชรินทร์ สิทธิตัน นักวิชาการศึกษา

3. รับผิดชอบการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- 3.1 นายสุรินทร์ ศรีจันทร์ ช่างเทคนิค

4. รับผิดชอบการสำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สิน ได้แก่

- 4.1 นายปรียวัฒน์ ผดุงพันธ์ ช่างเทคนิค

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฉบับนี้ ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



(นายอภิชาติ ปิบ้านใหม่)

หัวหน้างานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ