



แผนป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติระบบข้อมูลสารสนเทศ
จังหวัดอ่างทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๖



สำนักงานจังหวัดอ่างทอง
กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร ๐-๓๕๖๑-๔๙๑๒

แผนป้องกันและแก้ไขปัญหามาจากภัยพิบัติ
ระบบข้อมูลสารสนเทศศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๖

แผนป้องกันและแก้ไขปัญหามาจากภัยพิบัติ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารและการจัดการกับระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัย หรือภัยพิบัติขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

๑. แผนป้องกัน : มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันโอกาสอันเป็นเหตุให้เกิดภัยพิบัติ หรือเพื่อลดขจัดเหตุ ภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๒. แผนแก้ไข มีมาตรการ ๔ แนวทาง

๒.๑ การตรวจสอบและสรุปสาเหตุเบื้องต้น จากการสังเกตอาการ หรือเหตุอันผิดปกติ

มี ๒ องค์ประกอบ คือ

๑) ทางกายภาพ สภาพอันผิดปกติ เช่น กลิ่น อุณหภูมิ ไฟฟ้าดับ เสียง อาการสันเสื่อเทือน

๒) การทำงานของระบบ เช่น ไม่สามารถเข้าระบบงานได้ , ระบบไม่ทำงาน เกิดการ ผิดพลาด มีข้อความแจ้งเหตุอันผิดปกติ สรุป จดบันทึกข้อความ หรือ Print Screen หน้าจอที่ผิดปกติ

๒.๒ การแจ้งเหตุ

๑) แจ้งเหตุการณ์เร่งด่วน ประสานแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่ ภายในกลุ่มงานสารสนเทศและการสื่อสารจังหวัด หรือเจ้าหน้าที่ที่เข้าเวรยามประจำอาคารศาลากลางจังหวัด อ่างทอง หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง (ศปภ.จ.อ.) หรือเจ้าหน้าที่ ดำรวจ

๒) แจ้งเหตุการณ์ปกติ สรุปสาเหตุและจัดทำรายงานแจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบต่อไป

๒.๓ การประเมินสถานการณ์ โดยการแจ้งผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ จุดเกิดเหตุ

๒.๔ แนวทางการปฏิบัติ

กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบข้อมูลสารสนเทศจังหวัดอ่างทอง ไม่สามารถ ให้บริการได้ เนื่องจากเกิดภัยพิบัติจากสาเหตุต่อไปนี้

๑) เครื่องแม่ข่ายโดนไวรัสคอมพิวเตอร์โจมตี

๒) จานบันทึกข้อมูล (Hard Disk) ของตัวเครื่องแม่ข่ายเสียหาย

๓) เกิดไฟไหม้ตัวเครื่องแม่ข่าย หรือภายในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

๔) เครื่องแม่ข่ายถูกโจรกรรม

๕) ข้อมูลสูญหาย

๖) การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายล้มเหลว

๗) การเกิดไฟฟ้าดับ

หมายเหตุ : รายละเอียดของแต่ละกระบวนการแก้ไขปัญหามาจากภัยพิบัติท้ายตาราง

**แผนปฏิบัติการแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติ
ระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร จังหวัดอ่างทอง**

การตรวจสอบและ สรุปสาเหตุเบื้องต้น	การแจ้งเหตุ	แนวทางปฏิบัติ / แผนการแก้ไข
เครื่องแม่ข่ายโดน ไวรัสคอมพิวเตอร์ โจมตี	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. กำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ 2. ล้างระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แล้วติดตั้งระบบใหม่
งานบันทึกข้อมูล ของตัวเครื่อง แม่ข่ายเสียหาย	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. มีงานบันทึกข้อมูลสำรอง 2. กำหนดให้มีการทำสำเนาข้อมูล
เกิดไฟไหม้ ตัวเครื่องแม่ข่ายหรือ ภายในห้องเครื่อง	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. จัดหาอุปกรณ์เครื่องแม่ข่ายสำรอง
เครื่องแม่ข่าย ถูกโจรกรรม	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ใช้เครื่องแม่ข่ายสำรอง
ข้อมูลสูญหาย	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. ทำการกู้ข้อมูล 2. ใช้ข้อมูลที่ backup ไว้
การเชื่อมโยงระบบ เครือข่ายล้มเหลว	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. ใช้เครือข่ายสำรอง GIN 2. จัดเช่าเครือข่ายสำรอง
การเกิดไฟฟ้าดับ	1. กรณีเร่งด่วน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สนจ.อท) 2. กรณีปกติ จัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	1. ตรวจสอบระบบไฟฟ้า 2. ใช้เครื่องสำรองไฟฟ้า

ภัยพิบัติ	แผนการดำเนินงาน					
	แผนการป้องกัน			แผนการแก้ไข		
	แผน/การควบคุม	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ	แผน/การแก้ไข	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ
๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายโดนไวรัส คอมพิวเตอร์โจมตี	ป้องกันไม่ให้ไวรัส คอมพิวเตอร์โจมตี คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายได้	๑. มีการติดตั้งโปรแกรม Nod๓๒ AntiVirus ป้องกัน ไวรัสคอมพิวเตอร์ และตั้ง เวลาให้ทำการ update และ ตรวจสอบไวรัส ภายในเครื่อง โดยอัตโนมัติ	เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	๑. กำจัดไวรัส คอมพิวเตอร์ โดย - ใช้โปรแกรม กำจัดไวรัสที่กระทรวง กำหนดมาให้ - ค้นหาโปรแกรม กำจัดไวรัสจาก อินเทอร์เน็ต	ใช้โปรแกรม Nod๓๒ Anti Virus	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)
		๒. มีการกำหนดสิทธิให้ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ เข้ามาใช้บริการใช้ได้เฉพาะ บางเว็บเพจ เท่านั้น	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	๒. กรณีที่ไวรัส คอมพิวเตอร์ทำลาย ระบบจนไม่สามารถ ให้บริการต่อไปได้ จะ ทำการล้างระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่	จัดทำสำเนาข้อมูลทั้งหมด ของระบบไว้ ลงในเทป บันทึกข้อมูล	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)
		๓. มีการตรวจสอบการเข้า โจมตีเครื่องแม่ข่าย	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	ช่วย แล้วติดตั้งระบบ ใหม่ และนำข้อมูล จากสำเนาข้อมูล (Backup) ที่จัดเก็บไว้	ประสานศูนย์สื่อสารเขต พระนครศรีอยุธยาส่ง เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)

ภัยพิบัติ	แผนการดำเนินงาน					
	แผนการป้องกัน			แผนการแก้ไข		
	แผน/การควบคุม	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ	แผน/การแก้ไข	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ
๒. จานบันทึกข้อมูล (Hard Disk) ของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสียหาย	ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายภายในห้องที่มีอุณหภูมิพอเหมาะ ควบคุมไม่ให้อุณหภูมิสูงเกินไป ความเหมาะสม	๑. ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายภายในห้องที่มีอุณหภูมิพอเหมาะ ควบคุมไม่ให้อุณหภูมิสูงเกินไป	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	๑. มีจานบันทึกข้อมูล (Hard Disk) สำรอง ๑ ชุด	มีการติดตั้งจานบันทึกข้อมูล (Hard Disk) สำรองเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก ไม่สามารถให้บริการได้สามารถนำข้อมูลที่ได้ทำสำเนาไว้มานำเข้าระบบก็จะสามารถให้บริการทดแทนได้ภายในเวลาไม่เกิน ๓ ชั่วโมง	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)
		๒. ตรวจเช็ค ทำความสะอาด ป้องกันไม่ให้มีฝุ่นละอองมากเกินไป จนทำให้เครื่องเสียหาย		๒. กำหนดให้มีการทำสำเนาข้อมูล	ทำสำเนาข้อมูลเป็นประจำทุกเดือน	
		๓. ติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าเพื่อป้องกันไฟฟ้ากระชาก				

ภัยพิบัติ	แผนการดำเนินงาน					
	แผนการป้องกัน			แผนการแก้ไข		
	แผน/การควบคุม	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ	แผน/การแก้ไข	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ
๓. เกิดไฟไหม้ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือภายในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	การป้องกันไม่ให้เกิดเพลิงไหม้	๑. มีการติดตั้งอุปกรณ์ตัดวงจรไฟฟ้า กรณีไฟฟ้ารั่วหรือไฟฟ้าลัดวงจร	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	๑. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แจ้งเวรรักษาความปลอดภัย / ตำรวจ / เจ้าหน้าที่ดับเพลิง	สำนักงานจังหวัด (ผู้อยู่เวรประจำวัน)
		๒. ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควันภายในอาคาร ติดตั้งระบบส่งสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัย , ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง		๒. จัดหาอุปกรณ์เครื่องแม่ข่ายสำรอง	ติดตั้งระบบใหม่โดยเร็วที่สุด	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)
		๓. ป้องกันไม่ให้มีผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย				
		๔. ชักซ้อมการเกิดเพลิงไหม้	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)			กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (น.ส.กฤติยาพร จันทร์แก้ว นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)

ภัยพิบัติ	แผนการดำเนินงาน					
	แผนการป้องกัน			แผนการแก้ไข		
	แผน/การควบคุม	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ	แผน/การแก้ไข	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ
๔. เครื่องแม่ข่ายถูกโจรกรรม	มีระบบควบคุมการเข้าใช้ห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๑. ป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ	ใช้เครื่องแม่ข่ายสำรอง	๑. แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ
		๒. ติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในห้องเครื่องมือสื่อสาร	นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)		๒. ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องแม่ข่ายสำรอง	(นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)
๕. ข้อมูลสูญหาย	ทำการสำเนาข้อมูล	ได้จัดทำสำเนาข้อมูลทั้งหมดของระบบไว้ ลงในเทปบันทึกข้อมูล	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	ทำการกู้คืนข้อมูล	๑. นำข้อมูลที่สำเนาไว้ในอุปกรณ์เทปบันทึกข้อมูลมาใช้	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ
					๒. ทำการกู้ข้อมูลคืน	นายกฤตพัฒน์ ล้วนแก้ว นายช่างไฟฟ้า)

ภัยพิบัติ	แผนการดำเนินงาน					
	แผนการป้องกัน			แผนการแก้ไข		
	แผน/การควบคุม	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ	แผน/การแก้ไข	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๖	ผู้รับผิดชอบ
๖. การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายล้มเหลว	ตรวจสอบการเชื่อมโยงเครือข่ายเป็นประจำทุกวัน	มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องแม่ข่ายให้ตรวจสอบการเรียกใช้ระบบทุกวัน	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	จัดเช่าเครือข่ายสำรอง	๑. ใช้เครือข่ายสำรอง GIN Network	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)
					๒. ใช้เครือข่ายของ บริษัท ทีไอที จำกัด มหาชน ความเร็ว ๒ MB/s (รายเดือน)	
					๓. ประสานศูนย์สื่อสารเขต พระนครศรีอยุธยา หรือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สป.มท ตรวจสอบระบบ	
๗. การเกิดไฟฟ้าดับ	ป้องกันไม่ให้เกิดไฟฟ้าดับ	๑. ติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)	ตรวจสอบระบบไฟฟ้า	๑. แจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมระบบไฟฟ้าเข้ามาตรวจสอบ	กลุ่มงานข้อมูลฯ สำนักงานจังหวัด (นายวัลลภ มะลิงาม และ นายกฤตพัฒน์ ล้านแก้ว นายช่างไฟฟ้า)
		๒. ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์จ่ายไฟฟ้า			๒. ทำการกู้คืนข้อมูลกรณีข้อมูลสูญหาย	

กระบวนการแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติในกรณีที่สำคัญ

กรณีที่ ๑ : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายโดนไวรัสคอมพิวเตอร์โจมตี

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยเครื่องคอมพิวเตอร์จะมึการทำงานที่ผิดปกติไป
 - ๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ เช่น ไม่สามารถ login เข้าระบบได้ (กรณีการเข้าระบบโดยใช้สิทธิ์ถูกทำลายด้วยวิธีการลบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนข้อมูล)
 - ๑.๒ ไฟล์งานในเครื่องคอมพิวเตอร์หายไป โดยการสังเกตจากข้อความที่แจ้งเตือน
 - ๑.๓ โปรแกรมไม่สามารถทำงานได้ (run ไม่ขึ้น)
 - ๑.๔ อาจมีข้อความ (System message) ที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการ
 - ๒.๑ จดบันทึก สรุป อาการที่ผิดปกติ
 - ๒.๒ คัดลอก (Print Screen) หน้าจอที่ผิดปกติ
๓. การประเมินสถานการณ์ โดยการแจ้งผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ จุดเกิดเหตุการณ์ระบบมีปัญหาต้องติดตั้งระบบใหม่ สำหรับศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง (POC) มีขั้นตอนการติดตั้งระบบ ดังนี้
 - ๔.๑ การติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Windows Server ๒๐๐๓
 - ๔.๒ การตั้งค่าระบบการให้บริการของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
 - ๔.๓ การดึงข้อมูลจากระบบสำรองข้อมูลเข้ามาในระบบฐานข้อมูลเดิม

กรณีที่ ๒ : จานบันทึกข้อมูล (Hard Disk) ของตัวเครื่องแม่ข่ายเสียหาย

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก
 - ๑.๑ เกิดเสียงดังผิดปกติ
 - ๑.๒ อุปกรณ์มีอาการสั่น
 - ๑.๓ ระบบไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระชาก ไฟกระพริบ)
 - ๑.๔ ให้สังเกตว่าจอคอมพิวเตอร์ (Monitor) มีข้อความเตือน (Message Warning)
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการ
 - ๒.๑ จดบันทึก สรุป อาการที่ผิดปกติ
 - ๒.๒ คัดลอก (Print Screen) หน้าจอที่ผิดปกติ
๓. การประเมินสถานการณ์ โดยการแจ้งผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ จุดเกิดเหตุ
๔. แนวทางการปฏิบัติ
 - ทำการสำรองข้อมูล (Back Up) จัดเก็บไว้ในจานบันทึกข้อมูลแบบภายนอก (External Harddisk) หรือเขียนใส่แผ่นซีดีรอม (CD-R)

กรณีที่ ๓ : เกิดไฟไหม้ตัวเครื่องแม่ข่าย หรือภายในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก
 - ๑.๑ การตรวจเวอร์ดูอุณหภูมิ กลิ่น คว้น ที่ผิดปกติ
 - ๑.๒ สัญญาณของเครื่องตรวจจับอุณหภูมิ กลิ่น คว้น ที่ผิดปกติ
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการ
 - ๒.๑ กดสัญญาณเตือนภัยไว้รับทราบ เพื่อการอพยพเคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายที่สำคัญ
 - ๒.๒ ระบบแจ้งเหตุเตือนภัย ส่งสัญญาณแจ้งเหตุโดยอัตโนมัติ
๓. การประเมินสถานการณ์ โดยการแจ้งเจ้าหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัย / ตำรวจ เพื่อประสานแจ้งหน่วยดับเพลิง ในกรณีควบคุมเพลิงไม่ได้
๔. แนวทางการปฏิบัติ
 - ๔.๑ ทำการตัดวงจรไฟฟ้าและใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเคมีที่ติดตั้งไว้ในอาคารศาลากลางจังหวัด ทำการดับเพลิงในกรณีที่สามารถควบคุมเพลิงได้ และประสานแจ้งหน่วยดับเพลิง ในกรณีควบคุมเพลิงไม่ได้
 - ๔.๒ ทำการกั้นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องให้ออกจากที่เกิดเหตุโดยด่วน
 - ๔.๓ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรองมาติดตั้งให้บริการแทนโดยเร็วที่สุด

กรณีที่ ๔ : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายถูกโจรกรรม

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก
 - ๑.๑ สังเกตเหตุอันผิดปกติ เช่น มีการจัดแะ การเจาะ หรือร่องรอยการทำลายเพื่อการโจรกรรม
 - ๑.๒ การสรุปสถานการณ์เพื่อประสานงานผู้เกี่ยวข้องต่อไป
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการโทรศัพท์แจ้งเหตุผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ตำรวจ เจ้าหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัยประจำอาคารศาลากลางจังหวัดอ่างทอง โดยด่วน
๓. การประเมินสถานการณ์
 - ๓.๑ จัดให้มีเวรยาม โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัย
 - ๓.๒ กรณีห้องเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบดูแลโดยตรง
 - ๓.๓ จัดให้มีการตรวจตราการปิดประตู ดูกุญแจทุกครั้งก่อนปิดห้อง
๔. แนวทางการปฏิบัติ
 - ๔.๑ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประสานงานโดยการนำข้อมูลสำรองมาทำการติดตั้งให้บริการทดแทน
 - ๔.๒ ทำการทดสอบระบบหลังการติดตั้ง โดยเริ่มระบบเพื่อตรวจสอบการทำงาน
 - ๔.๓ ทำการตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
 - ๔.๔ ติดตามผลการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

กรณีที่ ๕ : ข้อมูลสูญหาย

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก
 - ๑.๑ เกิดความผิดปกติทางกายภาพ เช่น ดิสก์สูญหาย หรือเสียหาย
 - ๑.๒ เกิดจากการทำงานของระบบ
 - ๑.๒.๑ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้
 - ๑.๒.๒ โปรแกรมระบบฐานข้อมูลไม่ทำงาน
 - ๑.๒.๓ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางตัวไม่ทำงาน เชื่อมต่อกับฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ไม่ได้
 - ๑.๒.๔ มีข้อความแจ้งเหตุที่ผิดปกติ
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการจดบันทึก / สรุป และทำการ Print Screen ข้อความที่ผิดปกติ
๓. การประเมินสถานการณ์ โดยแจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
๔. แนวทางการปฏิบัติ
 - ๔.๑ นำฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) สำรองมาทำการติดตั้ง
 - ๔.๒ ทดสอบการเชื่อมโยง
 - ๔.๓ ทดสอบการทำงานของระบบโดยรวม
 - ๔.๔ กรณีที่ต้องปรับข้อมูล ต้องทำการปรับข้อมูลตามช่วงวันที่ที่ต้องการ
 - ๔.๕ นำข้อมูลสำรอง (Back Up) ในช่วงที่ต้องการมากู้คืนข้อมูล
 - ๔.๖ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน
 - ๔.๗ มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำการสำรองข้อมูล
 - ๔.๘ การสำรองข้อมูล (Export Data) ให้ลงชื่อผู้ทำการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
 - ๔.๙ ทำการสำรวจผลการสำรองข้อมูล
 - ๔.๑๐ ทำการสำรองข้อมูลเต็มรูปแบบ (Full Back UP) ของทุก ๆ เดือน
 - ๔.๑๑ ตรวจสอบการทำงานของฐานข้อมูลหลังจากดำเนินการเสร็จ

กรณีที่ ๖ : การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายล้มเหลว

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก
 - ๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง และผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดไม่สามารถเรียกดูข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทองได้
 - ๑.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์จากศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลจากศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทองได้
 - ๑.๓ เครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลจากศูนย์ปฏิบัติการเขต/กระทรวงได้
๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการ
 - ๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง ตรวจสอบระบบเครือข่ายภายใน (LAN) และเครือข่ายทางด่วนข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย (ATM Network) พร้อมสรุปเหตุขัดข้อง
 - ๒.๒ แจ้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์สื่อสารเขต/กระทรวง ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
๓. การประเมินสถานการณ์ โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง ต้องตรวจสอบและแจ้งสาเหตุที่ขัดข้องให้ชัดเจนว่าอยู่ในกรณีใดตามข้อ ๑ และดำเนินการแก้ไขการเชื่อมโยงเครือข่ายต่อไป

๔. แนวทางการปฏิบัติ

๔.๑ เจ้าหน้าที่ช่างประจำศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดอ่างทอง วิเคราะห์ ตรวจสอบ หาสาเหตุ ข้อขัดข้องของอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย

๔.๑.๑ แก้ไขด้วย Software กรณีขัดข้องในเรื่องการกำหนดค่า (Configuration)

๔.๑.๒ แก้ไขโดยใช้อุปกรณ์ Hardware สับเปลี่ยน กรณีอุปกรณ์เครือข่ายเสีย

๔.๒ หลังการตรวจสอบ แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการทดลองระบบ และตรวจสอบผลการใช้งาน

๔.๓ บันทึกผลการตรวจสอบ แก้ไข

๔.๔ แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์สื่อสารเขต/กระทรวง ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่ ๗ : การเกิดไฟฟ้าดับ

๑. การสรุปเหตุเบื้องต้น โดยสังเกตจาก

๑.๑ เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ เช่น ไฟฟ้าไม่เข้าเครื่อง

๑.๒ หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด

๒. การแจ้งเหตุ โดยทำการ

๒.๑ ติดป้ายบอกชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับผิดชอบ กรณีเกิดเหตุ

๒.๒ โทรศัพท์แจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไฟฟ้า

๓. การประเมินสถานการณ์ โดยการแจ้งผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมระบบไฟฟ้า ณ จุดเกิดเหตุ

๔. แนวทางการปฏิบัติ

๔.๑ ทำการตรวจสอบระบบไฟฟ้า และระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแม่ข่าย

๔.๒ กรณีข้อมูลสูญหาย ให้ทำการกู้คืนข้อมูล

๔.๓ ตรวจสอบการทำงานของเครื่องหลังจากได้ทำการแก้ไขแล้ว
