

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง

ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business continuity Plan: BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางเตรียมความพร้อมตอบสนองและรับมือกับสภาวะวิกฤติ สถานการณ์ฉุกเฉินหรือสาธารณภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ทั้งเหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เหตุการณ์วาตภัย เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ เหตุการณ์โรคระบาด เหตุการณ์แผ่นดินไหว เหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี และเหตุการณ์โจรภัย/ก่อการร้าย อันส่งผลกระทบต่อสาธารณชน อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business continuity Plan: BCP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และเพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานการให้บริการประชาชน ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสามารถกลับมาดำเนินการตามปกติได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)
ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง

บทนำ

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๙ จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า **"หน่วยงาน"** สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือวิกฤตทางด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม หรือสุขภาพ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้า กระทบต่อความรู้สึกไม่ปลอดภัยและการสูญเสียการที่หน่วยงานไม่มีแผนเตรียมการรองรับให้การดำเนินงานและการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือที่มีต่อหน่วยงานจากการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียโอกาส เสียเวลา และงบประมาณในการรอรับบริการ เกิดความเสียหายในภาพรวม เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผน BCP จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและบุคลากรของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของการปฏิบัติราชการในสภาวะวิกฤต

๒) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๓) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๔) เพื่อลดระดับความสูญเสีย และบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๕) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานในการติดต่อและขอรับบริการได้ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่ส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

๒) หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรอง ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเช่นเดียวกับระบบสารสนเทศหลัก

๓) "บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมาบริการทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of Assumptions)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินในบริเวณพื้นที่ของหน่วยงาน หรือภายในสถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์วาตภัย
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
- เหตุการณ์โรคระบาด
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี

การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ

สภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง สภาพความไม่ปกติที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนส่งผลต่อชื่อเสียงและการดำเนินงาน สภาวะวิกฤตมีหลากหลายรูปแบบทั้งที่เกิดจากธรรมชาติหรือฝีมือมนุษย์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว รวมถึงผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานได้

๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕) ผลกระทบด้านผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน ไม่สามารถติดต่อขอรับบริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ประเมินความเสี่ยง)

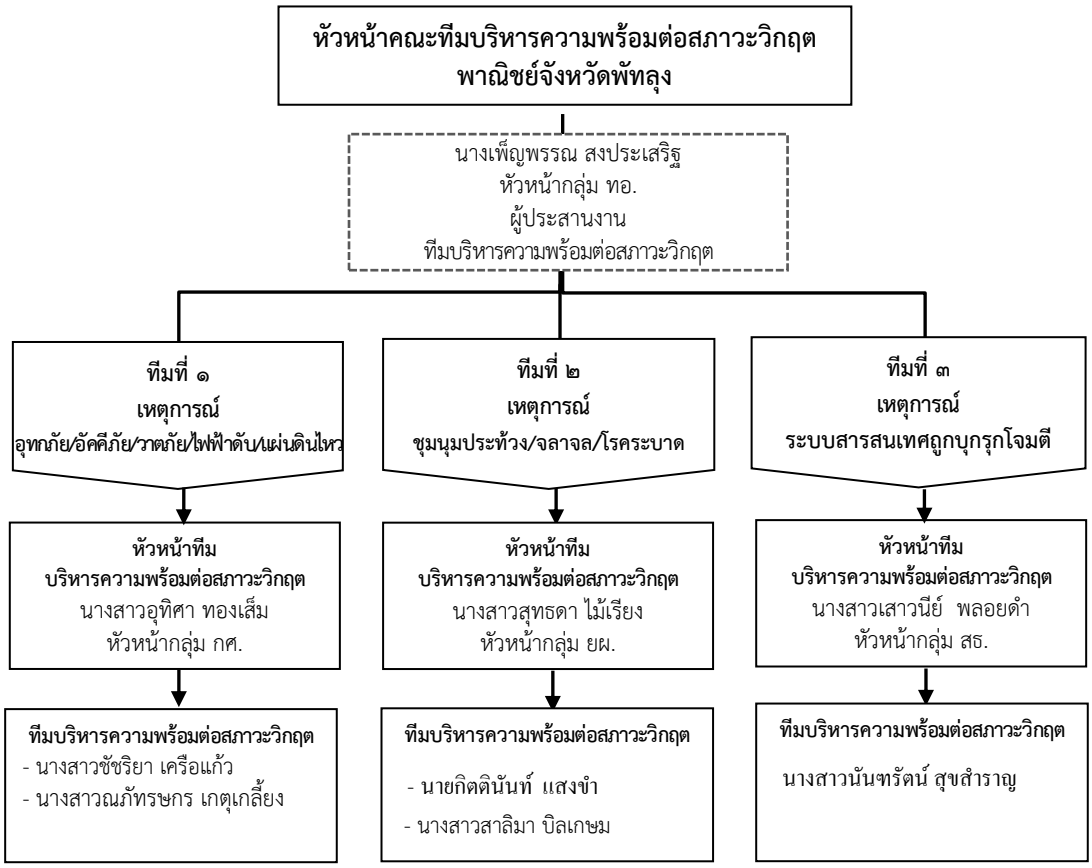
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
เหตุการณ์วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	-	✓	✓	-	✓
เหตุการณ์โรคระบาด	✓	-	-	✓	✓
เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี	-	-	✓	-	✓

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

โครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุงสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดตั้งทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ของหน่วยงานขึ้น โดยมีองค์ประกอบของคณะและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ดังต่อไปนี้

๑. หัวหน้าคณะทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
๒. ผู้ประสานงานคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
๓. หัวหน้าทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
๔. ทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



โครงสร้างคณะทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)
ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง

จากโครงสร้างทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) กำหนดให้ทุกตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายที่รับผิดชอบให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและกอบกู้คืน ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
นางสาวกุลธิดา เพ็ชรวงศ์ พาณิชย์จังหวัดพัทลุง	๐๘๑-๙๙๒๐๕๑๓	หัวหน้าคณะทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	นางเพ็ญพรรณ สงประเสริฐ นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการพิเศษ	๐๘๙-๙๗๙๘๙๒๗
ทีมที่ ๑ เหตุการณ์อุทกภัย/อัคคีภัย/วาตภัย/ไฟฟ้าดับ/แผ่นดินไหว				
นางสาวอุทิศา ทองเส็ม นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการพิเศษ	๐๘๙-๙๗๙๙๘๗๕	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	นางสาวชัชริยา เครือแก้ว นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการ	๐๙๓-๖๑๐๐๔๖๕
ทีมที่ ๒ เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล/โรคระบาด				
นางสาวสุทธดา ไม้เรียง นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการพิเศษ	๐๖๕-๙๒๔๖๙๓๖	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	นายกิตตินันท์ แสงชำ นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการ	๐๘๗-๘๒๖๕๓๒๕
ทีมที่ ๓ เหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี				
นางสาวเสาวนีย์ พลอยตำ นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการ	๐๘๗-๓๔๔๕๐๒๕	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	นางสาวนันทรัตน์ สุขสำราญ นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการ	

กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน 	▪ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ สำนักงานเกษตรจังหวัดพัทลุง โดยมีการสำรวจ ความเหมาะสมของสถานที่ เนื่องจากสำนักงานเกษตรจังหวัดพัทลุงอยู่ไม่ไกลจาก ที่ตั้งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ประชาชนสามารถเดินทางไปขอรับบริการได้
เครื่องมือ/อุปกรณ์ 	▪ จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และแบบพกพา เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ด้าน IT เพื่อรองรับการใช้งานในสภาวะวิกฤต ▪ จัดเตรียมระบบ Air Card ในมือถือ เพื่อรองรับการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการอินเตอร์เน็ตในระบบปกติไม่สามารถใช้งานได้ ▪ จัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์พื้นฐาน โทรสาร กระดาษ เครื่องเขียน รถยนต์ เพื่อรองรับการใช้งานกรณีฉุกเฉิน ▪ จัดเตรียมเครื่องมือ / วัสดุ / อุปกรณ์ ที่จำเป็นที่ใช้งานด้านสาธารณูปโภค

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลการให้บริการ 	■ จัดให้มีเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศสำรองข้อมูลในฐานข้อมูลไฟล์ มีการ Back Up ข้อมูลและทดสอบความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ ■ กำหนดให้มีการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศเมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ ■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ สำนักงานเกษตรจังหวัดพัทลุง โดยจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และแบบพกพา เครื่องพิมพ์พร้อมด้วยอุปกรณ์ด้าน IT เพื่อรองรับการให้บริการและการขอรับบริการข้อมูล ■ ให้ทุกกลุ่มงานมีการสำรองข้อมูล (Back Up) การปฏิบัติงานที่จำเป็นและสำคัญ ที่จัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใน External หรือ Flash Drive อย่างสม่ำเสมอ
บุคลากรหลัก 	■ กำหนดตัวบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองในการปฏิบัติงานทดแทนภายในสำนักงานเดียวกัน และมีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน
คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	■ กำหนดให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ สามารถเรียกใช้บริการได้ในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤต ■ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือส่วนราชการในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน ■ กำหนดให้ทุกกลุ่มงานมีรายชื่อผู้ประสานงานพร้อมระบุช่องทางการติดต่อเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่กลุ่มงานต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๑-๔ ชั่วโมง	๑-๓ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน (ยผ.)						
จัดทำแผนงานและโครงการด้านการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้าในระดับจังหวัดจังหวัดกลุ่มจังหวัดและแผนภาค	ปานกลาง		✓			

กระบวนงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๑-๔ ชั่วโมง	๑-๓ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.)						
ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ปานกลาง		✓			
กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด (สธ.)						
งานส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจการค้า ธุรกิจบริการ ผู้ส่งออก สถาบันการค้า ผู้ประกอบการ SMEs ผลิตภัณฑ์ชุมชน	ปานกลาง		✓			
กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ทอ.)						
การจดทะเบียนธุรกิจการค้า	สูง	✓				

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยผู้บริหารของหน่วยงานจะประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สำนักงานเกษตรจังหวัดพัทลุง	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ตามที่ กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)	๒๔ ตร.ม. (๔ คน)

๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
อุปกรณ์สำรองข้อมูล	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด
อุปกรณ์ระบบเครือข่ายไร้สาย	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด
เครื่องพิมพ์ (Printer) รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่านการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-less)	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบ Internet และ Intranet	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบเครือข่ายไร้สาย (LAN)	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบ Webmail กระทรวงพาณิชย์	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS)	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	หน่วยงานระบบ IT กระทรวงพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓

๔) ด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น (คน)

ทรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๔	๔	๔	๔	๔
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานสนับสนุนหรือภารกิจที่ไม่เร่งด่วน				

๕) ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ (คน)

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑	๑	๑	๑	๑
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน)	๔	๔	๔	๔	๔
รวม	๕	๕	๕	๕	๕

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ให้บุคลากรของกลุ่มต่าง ๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ โดยให้ปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ผู้บริหาร และบุคลากรในสังกัดทราบทุกคน เพื่อเตรียมความพร้อมรับต่อสภาวะวิกฤตและ Stand by ตามจุด/ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ประสานหน่วยงาน สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการที่จำเป็น/สำคัญ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ประชุมคณะผู้บริหาร เพื่อประเมินสถานการณ์ เหตุการณ์ความรุนแรง ความเสียหาย ผลกระทบต่องานบริการ/งานราชการ - บริหารจัดการ/สั่งการ ให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต สั่งการให้ปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) และด้วยระบบโปรแกรมเดิม รวมถึงเร่งรัดจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นหลักสำหรับการปฏิบัติงาน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- แจ้งให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ รีบดำเนินการเร่งกอบกู้ระบบโดยด่วน และผู้บริหาร Stand by สั่งการ/บัญชา เรื่องฉุกเฉิน จำเป็นเร่งด่วน ที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ บริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต้องดำเนินการ (ระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ เวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์ ความคืบหน้า และขั้นตอนการปฏิบัติงานของวันต่อไป รวมถึงข้อมูลใหม่ ๆ ที่จำเป็นให้บุคลากรหลักได้ทราบ เพื่อปรับสถานการณ์ตามความจำเป็นและดำเนินการ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหาร/คณะผู้บริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้ทราบเป็นระยะ ๆ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ให้บุคลากรของกลุ่มต่าง ๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ โดยให้ปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อม และข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง เช่น - สถานที่ปฏิบัติงาน - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง เช่น - สถานที่ปฏิบัติงาน - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในแต่ละเหตุการณ์	☐
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงาน - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต้องดำเนินการ (ระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ เวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์ ความคืบหน้า และขั้นตอนการปฏิบัติงานของวันต่อไป รวมถึงข้อมูลใหม่ ๆ ที่จำเป็นให้บุคลากรหลักได้ทราบ เพื่อปรับสถานการณ์ตามความจำเป็นและดำเนินการ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหาร/คณะผู้บริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้ทราบเป็นระยะ ๆ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ให้บุคลากรของกลุ่มต่าง ๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ โดยให้ปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ เช่น - สถานที่ปฏิบัติงาน - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์ ความคืบหน้า และเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต้องดำเนินการ (ระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ เวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐
- รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหาร/คณะผู้บริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้ทราบเป็นระยะ ๆ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	☐

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้อง

ระบบงาน	ผู้ดูแลระบบ	หมายเลขติดต่อภายใน
การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ (ส่วนภูมิภาค)		
ระบบเครือข่ายภายใน (LAN)	คุณชาติชาย จันฤาไชย คุณสำเนา พันธุ์โสม คุณคณพล จันทร์สงเคราะห์ คุณนัทธินี ธีรพรวงษ์งามดี	๗๓๐๑ ๗๓๐๐ ๖๔๑๘ ๖๔๑๓
ระบบอินเทอร์เน็ต		
ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wifi)		
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์		
ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
ระบบ Webmail กระทรวงพาณิชย์	คุณนัทธินี ธีรพรวงษ์งามดี	๖๔๑๓
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (eoffice)	คุณนิตยา ประสงค์สุข	๗๒๙๑
ระบบการลา (DPIS)	คุณกานต์รวี เดชน้อย คุณวัชรินทร์ วงค์เตปิน	๖๕๓๖ ๖๕๓๗
ระบบสลิปเงินเดือน	คุณสันทนา บุญคู คุณสวพร คำดี	๖๒๔๒ ๖๒๔๓

การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤต

๑. เหตุการณ์อุทกภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยมอบหมายให้กลุ่ม กศ. เป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อประเมินสถานการณ์

๒. วางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

๓. มอบหมายตัวบุคคลให้ติดตามข่าวน้ำท่วมจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพร้อมรายงานผลทุกระยะ และให้เฝ้าระวังตลอด ๒๔ ชั่วโมง

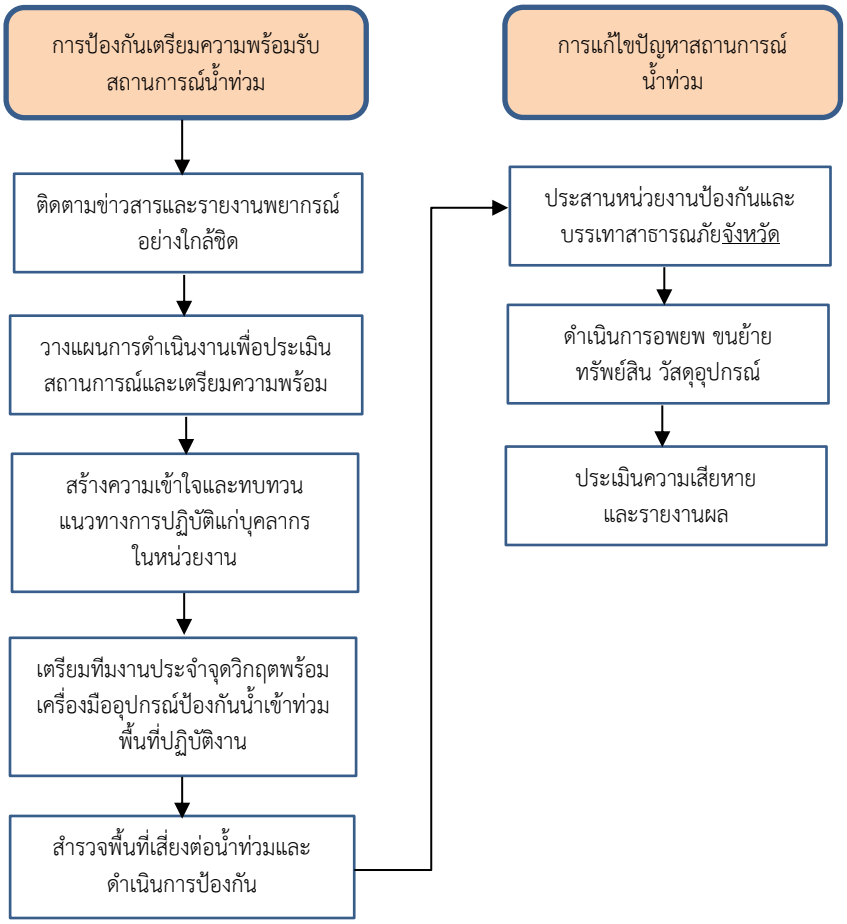
๔. เตรียมทีมให้ประจำแต่ละจุดที่วิกฤตพร้อมเครื่องมือสื่อสาร

๕. สำรวจพื้นที่ที่น้ำจะเข้าท่วมขัง เพื่อจัดเตรียมกระสอบทราย และเตรียมวางแนวกระสอบทรายให้สามารถใช้งานได้ทันที

๖. ประสานหน่วยงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

๗. ดำเนินการอพยพ ขนย้ายทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ เพื่อป้องกันมิให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย

๘. รายงานจังหวัด และหัวหน้าหน่วยงานทราบ



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย

๒. เหตุการณ์อัคคีภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมอบหมายให้กลุ่ม กศ. เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. แผนป้องกันการเกิดอัคคีภัย มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๑ การรณรงค์ป้องกันอัคคีภัย เป็นแผนเพื่อป้องกันการเกิดอัคคีภัยในอาคาร โดยเป็นการสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมในเรื่องการป้องกันอัคคีภัยให้เกิดขึ้นในทุกระดับของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑.๒ การจัดการความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเพลิงไหม้และการอพยพออกจากพื้นที่ที่เกิดเพลิงไหม้อย่างถูกต้องให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และจัดให้มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติฯ เป็นประจำ รวมทั้งฝึกซ้อมการดับเพลิงเบื้องต้น (ในกรณีไฟไหม้เล็กน้อย) การฝึกซ้อมหนีไฟและการฝึกอบรมการปฐมพยาบาล เป็นต้น

๑.๓ การตรวจตรา เป็นการสำรวจความเสี่ยงและตรวจตราเพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และขจัดต้นเหตุของการเกิดอัคคีภัย ก่อนจัดทำแผนควรมีข้อมูลต่าง ๆ คือ เชื้อเพลิง สารเคมี สารไวไฟ ระบบไฟฟ้า จุดที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดเพลิงไหม้ และต้องมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ คุณสมบัติ ลักษณะการลุกไหม้ ปริมาณของสารอันตรายที่มีอยู่สูงสุด ชนิดของสารดับเพลิงและปริมาณที่ต้องใช้ เพื่อประกอบการวางแผน นอกจากนี้ การตรวจตรา ควรมีการกำหนดบุคคล พื้นที่ที่รับผิดชอบ หัวข้อ และจุดที่ต้องตรวจ ระยะเวลาความถี่ ผู้ตรวจสอบรายงาน การส่งรายงาน การแจ้งข้อบกพร่องในการตรวจตราที่ชัดเจน

๑.๔ การเตรียมความพร้อม โดยการสำรวจความพร้อมใช้งานของเครื่องมือ/อุปกรณ์ เช่น ถังดับเพลิง สายยางสำหรับฉีดน้ำ เป็นต้น

๒. แผนดับเพลิง

๒.๑ กรณีเกิดเพลิงไหม้เล็กน้อยไม่รุนแรง เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานประเมินความรุนแรงของเหตุและความสามารถในการระงับเหตุ และดำเนินการเข้าดับเพลิงทันที

๒.๒ กรณีเกิดเพลิงไหม้ที่ไม่สามารถระงับเหตุได้ เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุ แจ้งหัวหน้าทีมฯ และสมาชิกทีมฯ แจ้งสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเข้าระงับเหตุ ดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า ใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเข้าระงับเหตุขั้นต้น และให้สัญญาณการอพยพหนีภัย

๒.๓ รายงานผู้บังคับบัญชา

๓. แผนอพยพหนีไฟ

แผนอพยพหนีไฟ กำหนดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร และอาคารในขณะเกิดเพลิงไหม้ โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ผู้นำทางหนีไฟ จุดนัดพบ หน่วยตรวจสอบพนักงาน หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะ ฯลฯ จึงต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน โดยขึ้นตรงต่อ <u>หัวหน้าทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต</u> มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ ผู้นำทางหนีไฟ จะเป็นผู้นำทางพนักงานอพยพหนีไฟไปตามทางออกที่จัดไว้

๓.๒ จุดนัดพบ หรือเรียกอีกอย่างว่า “จุดรวมพล” จะเป็นสถานที่ที่ปลอดภัย ซึ่งพนักงานสามารถที่จะมารายงานตัวและทำการตรวจสอบนับจำนวนได้

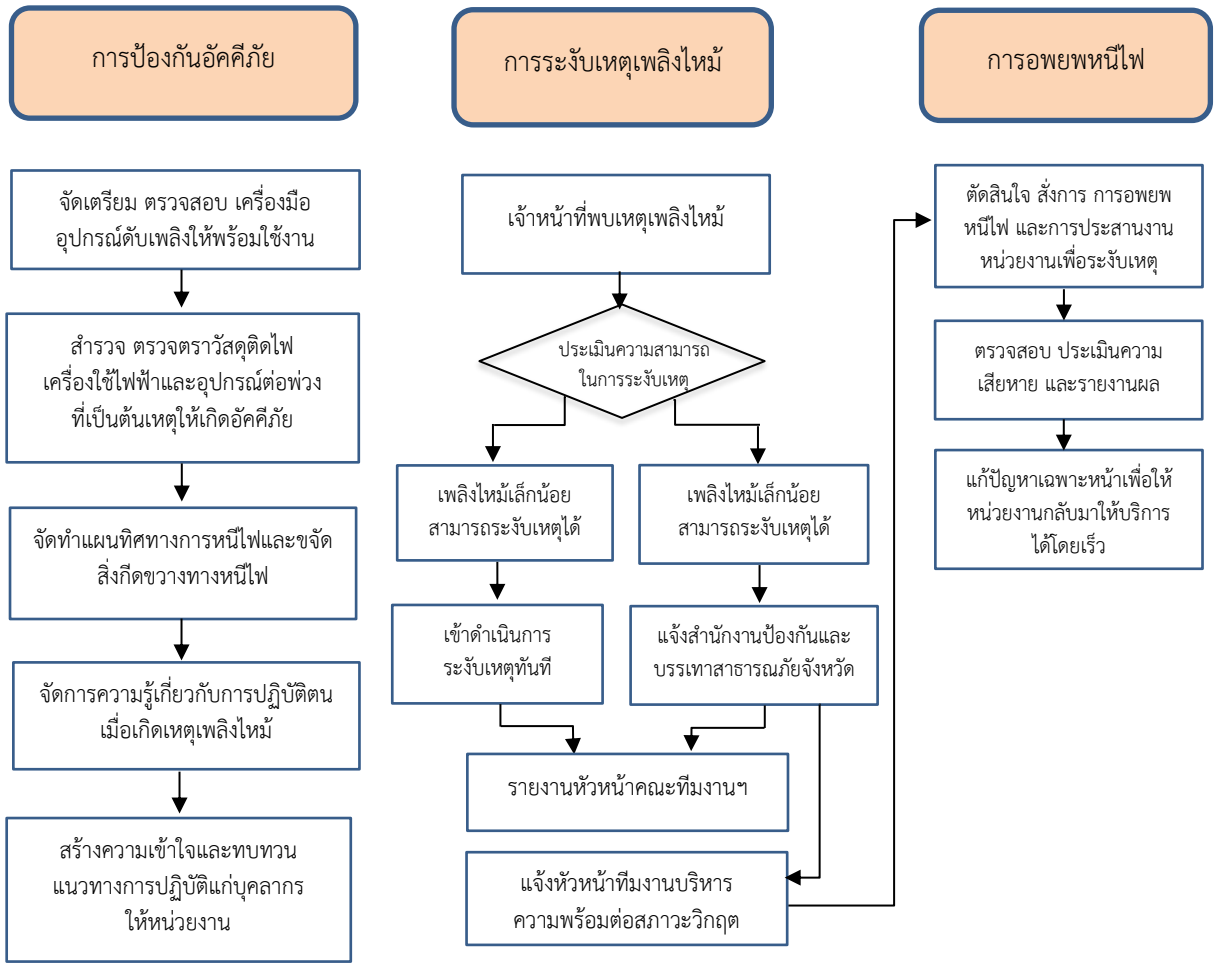
๓.๓ หน่วยตรวจสอบจำนวนพนักงาน มีหน้าที่ตรวจนับจำนวนพนักงานว่ามีการอพยพหนีไฟออกมาอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัยครบทุกคนหรือไม่ หากพบว่าพนักงานอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบตามจำนวนจริง ซึ่งหมายถึง ยังมีพนักงานติดอยู่ในพื้นที่ที่เกิดอัคคีภัย

๓.๔ หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะ จะเข้าค้นหาและทำการช่วยชีวิตพนักงานที่ยังติดค้างอยู่ในอาคารหรือในพื้นที่ที่ได้เกิดอัคคีภัย รวมถึงกรณีของพนักงานที่ออกมาอยู่ที่จุดรวมพลแล้วมีอาการเป็นลม ช็อคหมดสติหรือบาดเจ็บ เป็นต้น หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะจะทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและนำส่งโรงพยาบาล

๓.๕ การจัดให้มีการซ้อมอพยพหนีไฟเป็นระยะ โดยควรกำหนดให้มีขึ้นอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๔. แผนหลังเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย แผนบรรเทาทุกข์ ประกอบด้วย

- การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การสำรวจความเสียหาย
- การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและกำหนดจุดนัดพบเพื่อรอรับคำสั่ง
- การช่วยชีวิตและค้นหาผู้เสียชีวิต
- การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย ทรัพย์สินและผู้เสียชีวิต
- การประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงาน และรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- การช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- การปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยเร็วที่สุด



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาอัคคีภัย

<u>คู่มือปฏิบัติสำหรับผู้ประสบอัคคีภัย</u>

๑. ตะโกนหรือส่งสัญญาณแจ้งเหตุให้ผู้อื่นทราบ
๒. ออกจากอาคารอย่างเป็นระเบียบโดยเร็วที่สุด และไม่ควรกลับเข้าไปในอาคารอีก
๓. หากต้องอพยพออกจากห้อง ควรใช้มือสัมผัสบริเวณผนังหรืออังใกล้ ๆ ลูกบิดประตู ถ้ามีความร้อนสูง แสดงว่าเกิดเพลิงไหม้บริเวณใกล้ ๆ ห้ามเปิดประตูโดยเด็ดขาด
๔. ควรหนีไฟลงด้านล่างของอาคาร โดยใช้บันไดหนีไฟด้านนอกอาคาร เนื่องจากบันไดภายในอาคารเป็นเหมือนช่องโพรงที่เสริมให้เปลวไฟพุ่งขึ้นและลุกลามอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าลงทางบันไดไม่ได้ให้ลงทางหน้าต่างโดยใช้เชือกหรือผ้ายาวผูกตัวแล้วโหนลงมา ส่วนการกระโดดลงจากอาคารควรมีเบาะหรือลมรองรับ
๕. ห้ามใช้ลิฟต์ เพราะขณะเกิดเพลิงไหม้ ไฟฟ้าจะดับทำให้ลิฟต์ค้าง จะทำให้ด้านในของลิฟต์ไม่มีอากาศ
๖. หากเส้นทางหนีไฟเต็มไปด้วยกลุ่มควัน ให้ใช้ผ้าชุบน้ำมาคลุมตัวและปิดจมูกป้องกันการสำลักควัน แล้วหมอบคลาน เนื่องจากอากาศบริสุทธิ์จะอยู่ด้านล่าง (เหนือพื้น)
๗. ไม่ควรหนีไฟไปหลบห้องต่าง ๆ ที่เป็นจุดอับภายในอาคาร เช่น ห้องน้ำ ที่แม้ช่วงแรกจะปลอดภัยแต่เมื่อไฟลุกลาม น้ำที่อยู่ในห้องน้ำอาจไม่เพียงพอสำหรับดับไฟ และความร้อนของไฟจะส่งผลให้น้ำมีความร้อนสูงขึ้นจนสามารถลวกให้เสียชีวิตได้
๘. กรณีติดอยู่ในห้องที่ไม่สามารถหลบหนีออกมาได้ให้ปิดประตูหน้าต่าง ใช้ผ้าชุบน้ำอุดตามช่องว่างทั้งหมดป้องกันควันลอยเข้าไป และส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ เช่น โทรศัพท์ โบกผ้า หรือเป่านกหวีด เป็นต้น
๙. หากไฟไหม้ติดตัวอย่าใช้มือตบไฟเพราะจะทำให้ลุกลามมากขึ้น ให้ถอดเสื้อผ้าออกทันทีแล้วล้มตัวลงที่พื้น กลิ้งตัวไปมาเพื่อดับไฟ กรณีไฟไหม้ตัวผู้อื่นให้ใช้ผ้าห่มพันตัวหลาย ๆ ชั้น จนกว่าไฟจะดับแล้วใช้น้ำราดตัว แล้วห่มด้วยผ้าแห้ง
๑๐. ถ้าจำเป็นต้องวิ่งฝ่าเปลวไฟ ให้ใช้ผ้าชุบน้ำจนเปียกคลุมตัวก่อนวิ่งฝ่าออกไป

๓. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จราจล

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและระงับชุมนุมประท้วง/จราจล โดยมอบหมายให้กลุ่ม ยผ.เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ก่อนเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง การป้องกันและเตรียมความพร้อม มีแนวทาง ดังนี้

๑.๑ ติดตามสถานการณ์ ตรวจสอบปัญหาที่อาจเกิดความเดือดร้อน ความขัดแย้ง ศึกษาวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา

๑.๒ วางแผนการดำเนินงาน จัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร ยานพาหนะ และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติไว้ให้พร้อม

๑.๓ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังปัญหาความเดือดร้อน ความขัดแย้งระหว่างส่วนราชการกับประชาชน

๒. ขณะเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน มีแนวทาง ดังนี้

๒.๑ ตรวจสอบพบหรือได้รับรายงานว่า มีเงื่อนไข ประเด็นปัญหาข้อขัดแย้ง ความเดือดร้อน ให้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา

๒.๒ เจรจาทำความเข้าใจกับผู้นำการชุมนุม เพื่อไม่ให้เกิดความกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการเป็นประการสำคัญเร่งด่วน

๒.๓ ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาหรือยุติประเด็นปัญหาข้อขัดแย้ง ความเดือดร้อนต่าง ๆ จัดประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยบริเวณอาคารสถานที่

๒.๔ รายงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผ่านผู้ตรวจราชการและ (กบภ.) เพื่อดำเนินการในระดับนโยบายต่อไป

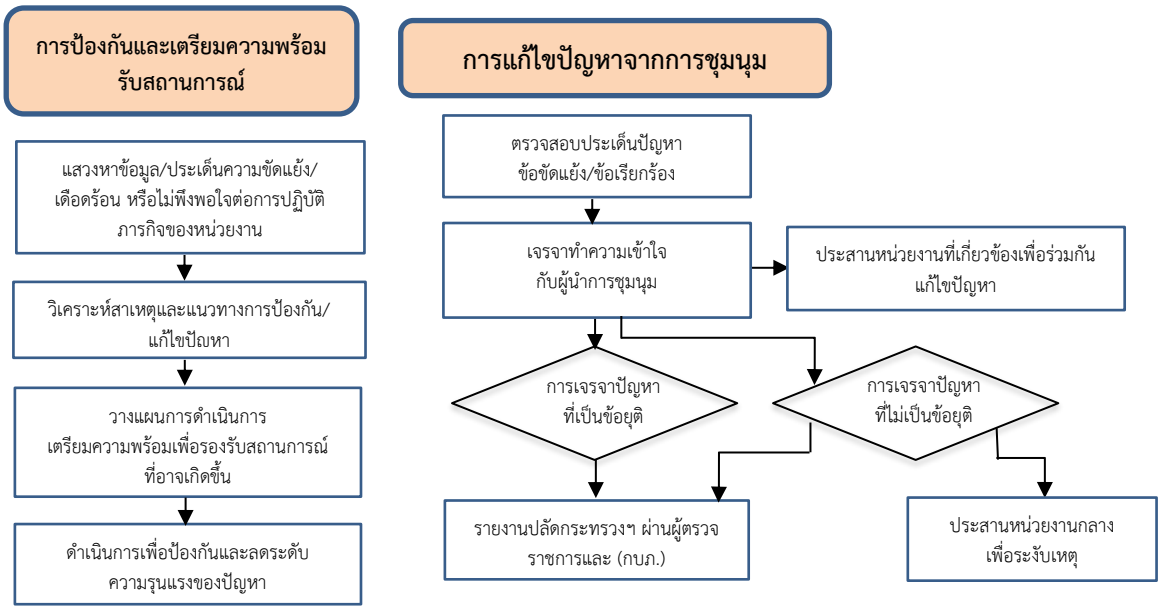
๓. หลังเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง มีแนวทาง ดังนี้

๓.๑ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

๓.๒ ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนและสื่อมวลชนมีความเข้าใจในข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาและมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของรัฐ

๓.๓ ทำความสะอาดและฟื้นฟูบูรณะสิ่งที่เสียหายให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

๓.๔ ดำเนินการตามกฎหมาย เมื่อปรากฏว่าได้มีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมาย



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาชุมนุมประท้วง/จราจล

๔. เหตุการณ์วาตภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย โดยมอบหมายให้กลุ่ม กศ.เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. กำหนดแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์

๒. สร้างความเข้าใจและทบทวนแนวทางการปฏิบัติแก่บุคลากรในหน่วยงาน

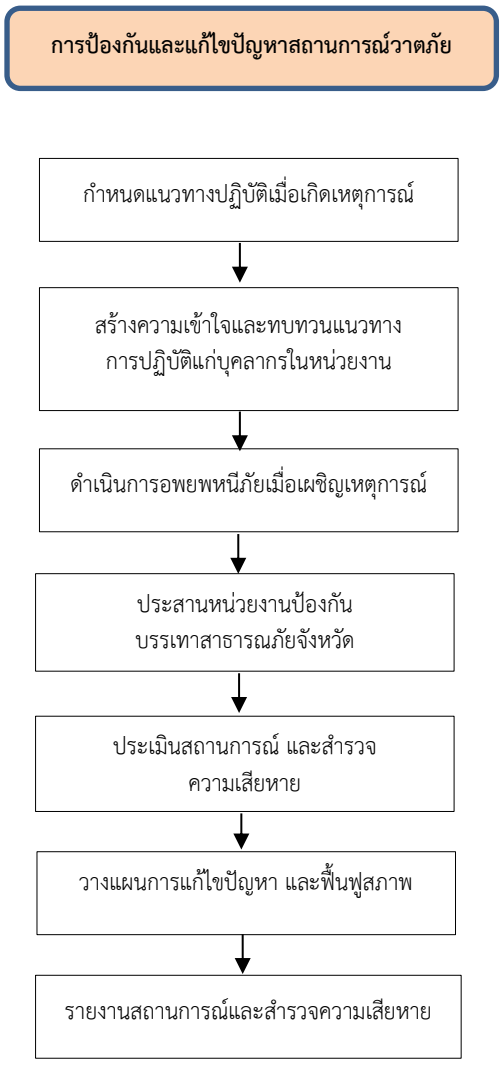
๓. ดำเนินการอพยพหนีภัยเมื่อเผชิญเหตุการณ์

๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยับยั้งเหตุที่อาจจะเกิดต่อเนื่อง เช่น ไฟฟ้าลัดวงจร หรือไฟไหม้

๕. ประเมินสถานการณ์ และสำรวจความเสียหาย

๖. วางแผนการแก้ไขปัญหา และฟื้นฟูสภาพ

๗. รายงานหัวหน้าหน่วยงานทราบ



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย

๕. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันกรณีเกิดเหตุไฟฟ้าดับ โดยมอบหมายให้กลุ่ม กศ. เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้กับระบบไฟฟ้าฉุกเฉินให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น ไฟฉุกเฉิน ป้ายทางออกฉุกเฉิน ป้ายแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์ระงับอัคคีภัย เป็นต้น

๒. จัดให้มีเครื่องสำรองไฟฟ้า (ups) สำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้าสำนักงาน เพื่อให้สามารถจ่ายไฟต่อเนื่องหลังจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ นาที

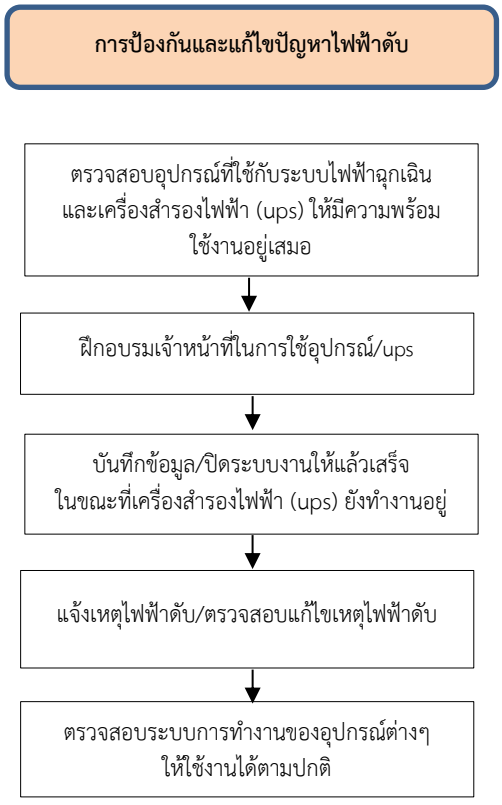
๓. บำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้า (ups) ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๔. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน พร้อมทั้งการช่วยเหลือกรณีมีผู้โดยสารติดค้างในลิฟท์โดยสาร เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญอยู่เสมอ

๕. ดำเนินการปิดระบบงานให้แล้วเสร็จ ในขณะที่เครื่องสำรองไฟฟ้า (ups) ยังทำงานอยู่

๖. รีบแจ้งเหตุไฟฟ้าดับ และดำเนินการตรวจสอบแก้ไขเหตุไฟฟ้าดับ เพื่อให้แน่ใจว่ากระแสไฟฟ้าจะขัดข้องนานหรือไม่ และเกิดจากสาเหตุใด

๗. ตรวจสอบระบบการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ และทำการซ่อมบำรุงให้ใช้งานได้เป็นปกติ



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

๖. เหตุการณ์โรคระบาด

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคระบาด โดยมอบหมายให้กลุ่ม ยผ.เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. การปฏิบัติการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค

๑.๑ กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโรค และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการเฝ้าระวังการติดต่อของเชื้อโรค รวมทั้งทีมบุคลากรสำรองในการให้บริการ/ปฏิบัติงานกระบวนการหลัก

๑.๒ แจ้งขั้นตอนการปฏิบัติแก่บุคลากร สร้างความรู้ด้านกิจกรรมลดความเสี่ยงจากการติดต่อของโรคระบาด

๑.๓ จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค และจัดบุคลากรปฏิบัติงานป้องกันและเฝ้าระวังการติดต่อของโรคระบาด

๑.๔ ประเมินความเสี่ยง/ผลกระทบของระบบการให้บริการ และหาแนวทาง/วิธีการช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๑.๕ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการ และช่องทางการให้บริการ

๒. กรณีต้องสงสัยว่ามีการติดเชื้อ หรือมีการแพร่ระบาดของเชื้อ

๒.๑ แจ้งเหตุให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดส่งบุคลากรที่สงสัยว่าจะติดเชื้อ หรือมีอาการผิดปกติเข้ารับการรักษาโดยทันที

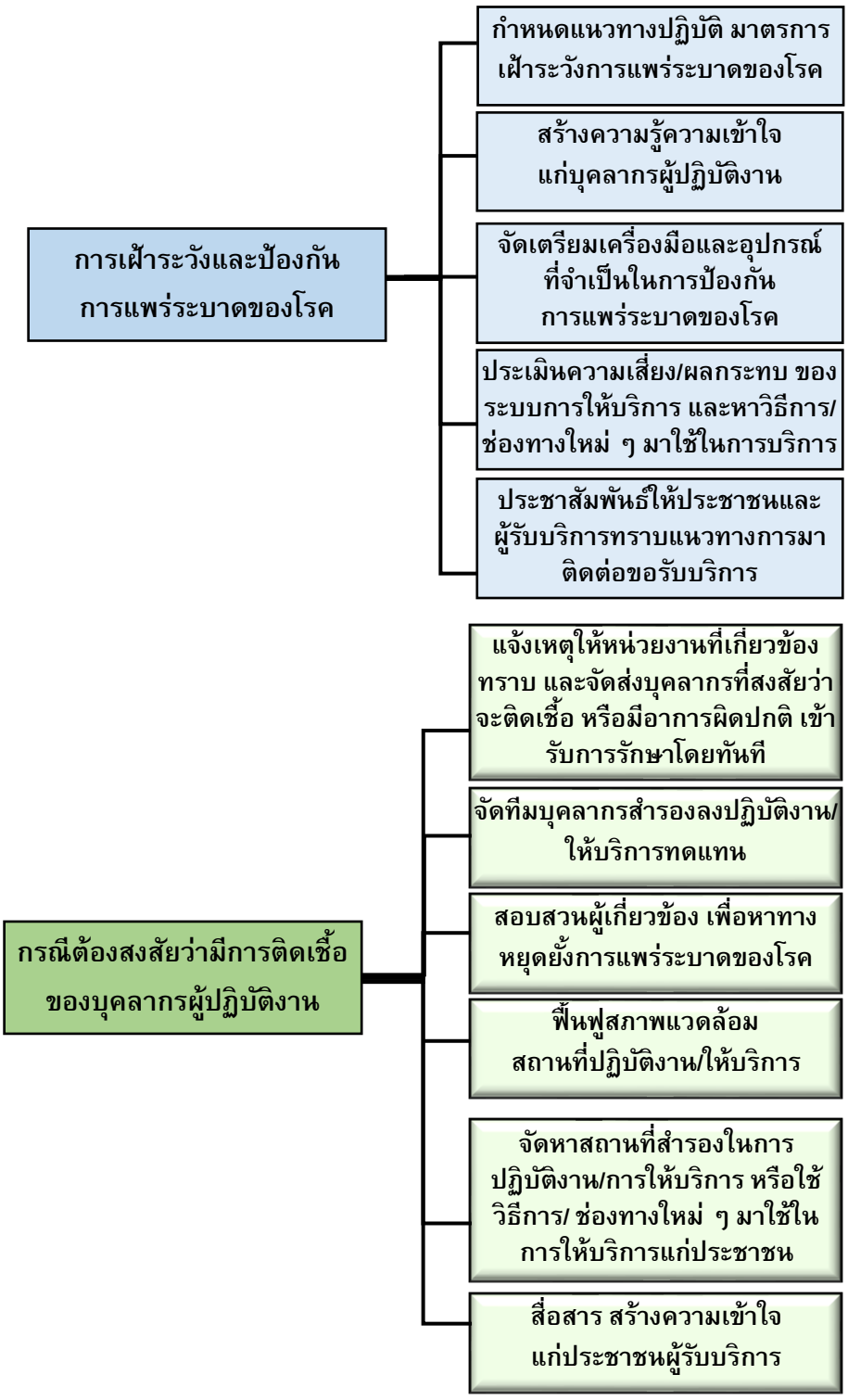
๒.๒ จัดทีมบุคลากรสำรองลงปฏิบัติงาน/ให้บริการทดแทน

๒.๓ สอบสวนผู้เกี่ยวข้องและผู้ใกล้ชิด เพื่อหาทางหยุดยั้งการแพร่ระบาดของโรค

๒.๔ ดำเนินการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น การทำความสะอาดเพื่อฆ่าเชื้อ

๒.๕ จัดหาสถานที่สำรองในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ หรือใช้วิธีการ/ช่องทางใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

๒.๖ สื่อสาร สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน



แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคระบาด

๗. เหตุการณ์แผ่นดินไหว

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาแผ่นดินไหว โดยมอบหมายให้กลุ่ม กศ.เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิด

๒. เตรียมความพร้อมในการอพยพออกจากหน่วยงานราชการ

๓. เปิดสัญญาณเตือนภัยและระบบดับเพลิง

๔. อพยพข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการออกจากอาคารสำนักงานไปสู่ที่โล่งแจ้ง หากไม่สามารถอพยพออกจากอาคารสำนักงานได้ ให้หมอบอยู่ใต้โต๊ะหรือยืนชิดติดกับเสาอาคารซึ่งมีความแข็งแรง โดยห้ามใช้ลิฟท์โดยเด็ดขาด

๕. ตรวจสอบและประเมินความเสียหาย

๖. ปรับปรุงซ่อมแซมสถานที่ปฏิบัติงานที่เสียหายให้กลับมาพร้อมใช้งาน

๗. สรุปรายงานผลให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

คู่มือปฏิบัติสำหรับผู้ประสบเหตุแผ่นดินไหว

<u>ขณะเกิดเหตุแผ่นดินไหว</u>

๑. อย่าตื่นตกใจพยายามควบคุมสติให้มั่นและมองหาที่หลบภัยที่มีความแข็งแรง

๒. ถ้าอยู่ในอาคารให้ยืนหรือหมอบอยู่ในพื้นที่ที่มีโครงสร้างแข็งแรงสามารถรองรับน้ำหนัก หรือรีบออกจากอาคารโดยเร็ว

๓. ถ้าอยู่ในที่โล่งแจ้งให้อยู่ห่างจากเสาไฟฟ้าและสายไฟที่พาดผ่าน

๔. อย่าใช้เทียน ไม้ขีดไฟ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดเปลวหรือประกายไฟ เพราะอาจมีแก๊สรั่วอยู่บริเวณนั้น

๕. ห้ามใช้ลิฟท์โดยสารเด็ดขาดในขณะเกิดแผ่นดินไหว

<u>หลังเกิดเหตุแผ่นดินไหว</u>

๑. ตรวจสอบตัวเองและคนข้างเคียงว่าได้รับบาดเจ็บหรือไม่

๒. รีบออกจากอาคารทันทีเพราะอาจเกิดแผ่นดินไหวตามมา อาคารอาจพังทลายได้

๓. ใส่รองเท้าเพื่อป้องกันไม่ให้ได้รับบาดเจ็บจากเศษแก้ว หรือวัสดุแหลมคมอื่น ๆ

๔. ฟังคำแนะนำฉุกเฉิน อย่าใช้โทรศัพท์นอกจากจำเป็นจริง ๆ

๕. อย่าเป็นไทยมุงเข้าไปในเขตที่มีความเสียหาย หรืออาคารพังทลาย

๖. ตรวจเช็คระบบน้ำ ไฟฟ้า เพื่อให้ทราบความเสียหาย

๗. ตรวจสอบการรั่วไหลของแก๊ส หากพบว่ามีการรั่วไหลให้เปิดประตู/หน้าต่าง เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

๘. อย่าเข้าใกล้บริเวณที่สายไฟขาด และวัสดุสายไฟพาดถึง

๙. อย่าแพร่ข่าวลือ

๘. เหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแผนแก้ไขปัญหาจากเหตุการณ์ระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี โดยมอบหมายให้กลุ่ม สธ. เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ก่อนเกิดเหตุการณ์

๑. กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลอุปกรณ์และการเข้าใช้งานระบบ

๒. ป้องกันการเจาะระบบจากบุคคลภายนอก โดยประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตระหนักและเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งาน Internet อย่างปลอดภัย

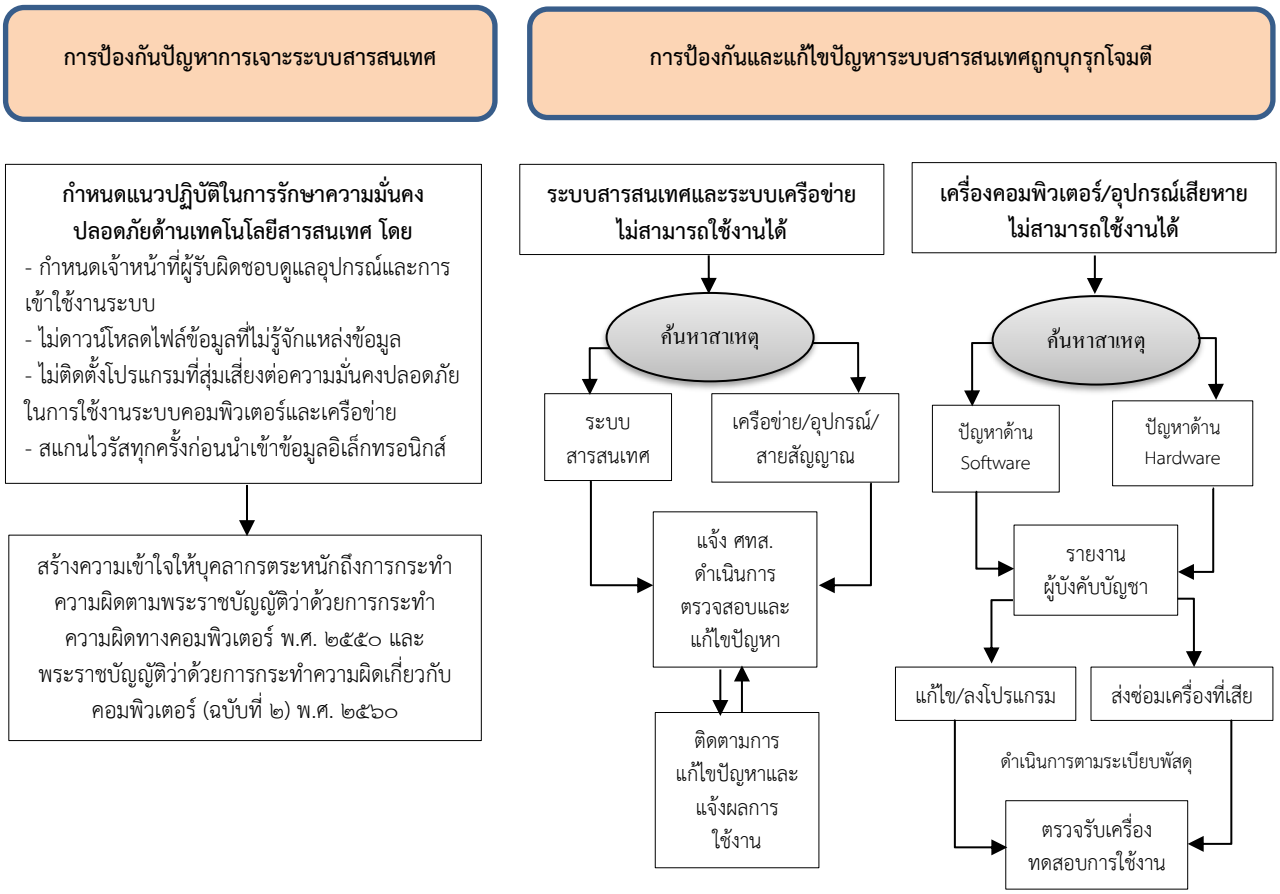
๓. กำหนดแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยไม่ติดตั้งโปรแกรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ขณะเกิดเหตุการณ์ พบว่าระบบสารสนเทศโดยบุกรุกโจมตี มีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบสภาพปัญหาเบื้องต้น โดยเก็บหลักฐานการโดนเจาะระบบ เช่น copy หน้าจอระบบงานที่มีการเปลี่ยนแปลง

๒. ประสานแจ้ง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบความเสียหาย/ขัดข้อง ของระบบงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ระบบงานสามารถให้บริการได้ตามปกติ

๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานหัวหน้าหน่วยงานทราบ



แนวทางการดำเนินการป้องกันปัญหาระบบสารสนเทศถูกบุกรุกโจมตี