

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

“การปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ”

“Disaster Recovery Operation”

โดย

นางสาวอุณรัตน์ พงศ์วัฒนา

B4872726

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 204491 สหกิจศึกษา
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

8 สิงหาคม 2551

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

“การปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ”

“Disaster Recovery Operation”

โดย

นางสาวอุณารัตน์ พงศ์วิวัฒนา

B4872726

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปฏิบัติงาน ณ

บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด

ชั้น 17 อาคาร รสทาวเวอร์ 2 เลขที่ 555

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900

บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชันส์ จำกัด
ชั้น 17 อาคาร รสทาวเวอร์ 2
เลขที่ 555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวง
จตุจักรเขตจตุจักร กทม. 10900

8 สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวอุณารัตน์ พงศ์วิวัฒนา นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (204491) ระหว่าง
วันที่ 21 เมษายน ถึง 8 สิงหาคม 2551 ในตำแหน่ง Trainee ณ บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชันส์ จำกัด และ
ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง การปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
(Disaster Response Operation)

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมา
พร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอุณารัตน์ พงศ์วิวัฒนา)

นักศึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท พีทีที ไอลูชั่นส์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน ถึง 8 สิงหาคม 2551 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่า ยิ่งสำหรับรายงานวิชาสหกิจศึกษานี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณ ไชยเจริญ อติแพทย์ (กรรมการผู้จัดการบริษัท)
ที่เห็นความสำคัญของระบบ
การศึกษาแบบสหกิจศึกษาและได้ให้โอกาสที่มี
คุณค่ายิ่งแก่ข้าพเจ้า
2. คุณ รุ่งรัชนี วิริยะกิจ (People Excellence Center Manager)
3. คุณ บุญมา ศรีสินรุ่งเรือง (Quality, Risk & Security Management Senior Manager)
4. คุณ ชัยยะ กัลยาพงศ์ศักดิ์ (Senior Analyst, Quality & Risk Management)
ซึ่งเป็น Job supervisor ได้ให้คำปรึกษา
และแนะแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำ
รายงาน

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และเป็น
ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิต
ของการทำงานจริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวอุณรัตน์ พงศ์วิวัฒนา

ผู้จัดทำรายงาน

8 สิงหาคม 2551

บทคัดย่อ

บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชันส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบ การพัฒนา การกำหนดคุณลักษณะของ Software และ Hardware เพื่อการจัดซื้อ การดูแลและบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนบริการสอบถามและแก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากการใช้งาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานของบริษัทในกลุ่ม ปตท.จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในฝ่าย Strategy & Relationship management (STR) ส่วน Quality & Risk Management ซึ่งในการเข้าไปปฏิบัติงานนั้นได้ทำการศึกษาถึงกระบวนการในการปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Operation) และ กระบวนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Procedure) ซึ่งมีการซ้อมแผนรองรับเหตุภัยพิบัติ (Response Plan) การซ้อมแผนกู้คืนระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Recovery Plan) และการซ้อมการดำเนินธุรกิจต่อ (Resume Business and Users Testing) เมื่อระบบได้กลับสู่สภาวะปกติ รวมถึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติเพื่อนำไปใช้งานจริงในวันซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ นอกจากงานหลักๆนี้แล้วยังได้มีส่วนร่วมในการ เข้าร่วมอบรมการจัดทำ ISO 27001 และการศึกษาการใช้งาน Intranet ภายในองค์กร



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. วัตถุประสงค์	1
2. รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด	1
3. พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	10
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	10
5. ระเบียบข้อบังคับของบริษัท	10
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	12
1. การปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ	13
2. Layout ห้องที่ใช้ในการกู้ระบบในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ	50
3. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติบริษัทในกลุ่ม ปตท.	51
4. การซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ	58
5. สร้างแบบสอบถาม PTT DR Testing Evaluation ขึ้นสู่ Intranet	79
บทที่ 3 สรุปผลการฝึกงาน	95
บทที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ที่ตั้งศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	18
ตารางที่ 2 ที่ตั้งศูนย์บัญชาการระงับเหตุฉุกเฉินของ บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย)	18
ตารางที่ 3 ที่ตั้งจุดรวมพลของบริษัท อะโรมาติก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	19
ตารางที่ 4 บทบาทและหน้าที่คณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ	21
ตารางที่ 5 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ	22
ตารางที่ 6 บทบาทและหน้าที่ทีมงานกู้ระบบ SAP	24
ตารางที่ 7 บทบาทและหน้าที่ทีมงานกู้ระบบ E-mail และ File Server	25
ตารางที่ 8 บทบาทและหน้าที่ทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS	27
ตารางที่ 9 บทบาทและหน้าที่ทีมงานกู้ระบบ Documentum	28
ตารางที่ 10 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน	29
ตารางที่ 11 บทบาทและหน้าที่ทีมงานขนย้ายและการเดินทาง	30
ตารางที่ 12 บทบาทและหน้าที่ทีมงานสถานที่และอุปกรณ์	32
ตารางที่ 13 บทบาทและหน้าที่ทีมงานสื่อความ	33
ตารางที่ 14 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างเหตุภัยพิบัติและกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ	34
ตารางที่ 15 คำอธิบายลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ	36
ตารางที่ 16 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน	39
ตารางที่ 17 ลำดับความสำคัญของการกู้ระบบสำคัญ	40
ตารางที่ 18 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการกู้ระบบโดยรวม	43
ตารางที่ 19 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	49
ตารางที่ 20 ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ	68
ตารางที่ 21 ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ	78

สารบัญรูป

เรื่อง	หน้า
รูปที่ 1 วงจรการจัดการเหตุภัยพิบัติ	13
รูปที่ 2 โครงสร้างทีมงานเหตุภัยพิบัติ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	20
รูปที่ 3 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ	21
รูปที่ 4 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ SAP	22
รูปที่ 5 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ E-mail และ File Server	24
รูปที่ 6 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS	26
รูปที่ 7 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ Documentum	27
รูปที่ 8 โครงสร้างทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน	29
รูปที่ 9 โครงสร้างทีมงานขนย้ายและการเดินทาง	30
รูปที่ 10 โครงงานสถานที่และอุปกรณ์	31
รูปที่ 11 โครงสร้างทีมงานสื่อความ	32
รูปที่ 12 Layout ห้องที่ใช้ในการกู้ระบบในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ	50
รูปที่ 13 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ	51
รูปที่ 14 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับผู้ประสานงานคณะกรรมการ	53
รูปที่ 15 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ	54
รูปที่ 16 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Coordinator	55
รูปที่ 17 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Communication Lead	55
รูปที่ 18 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Communication Team	56
รูปที่ 19 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Facilities and Equipment Lead	56
รูปที่ 20 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Command Center Administrator	57
รูปที่ 21 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับทีมงาน Service Desk on Site	57
รูปที่ 22 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO System Lead-SAP/E-mail&File Serve	58
รูปที่ 23 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Recovery Team-SAP	58

รูปที่ 24 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Recovery Team-Oracle	59
เรื่อง	หน้า
รูปที่ 25 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ หัวหน้าทีมกู้ระบบ Refinery Applications	59
รูปที่ 26 จุดนัดพบและกำหนดการซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ	60
รูปที่ 27 สถานการณ์จำลองในการซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ	62
รูปที่ 28 Storyboard ของการซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ	63



บทที่ 1

บทนำ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาการทำงานภายใน บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด
- เพื่อนำความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- เพื่อสร้างการเรียนรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง
- เพื่อเรียนรู้และปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท

ชื่อบริษัท : บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด

สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : ชั้น 17 อาคาร รสทาวเวอร์ 2

เลขที่ 555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900

โทรศัพท์ (66) 0- 2537 – 0200

โทรสาร (66) 0- 2537 – 0234

Homepage: <http://www.pttict.com>

ประเภทธุรกิจ : เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

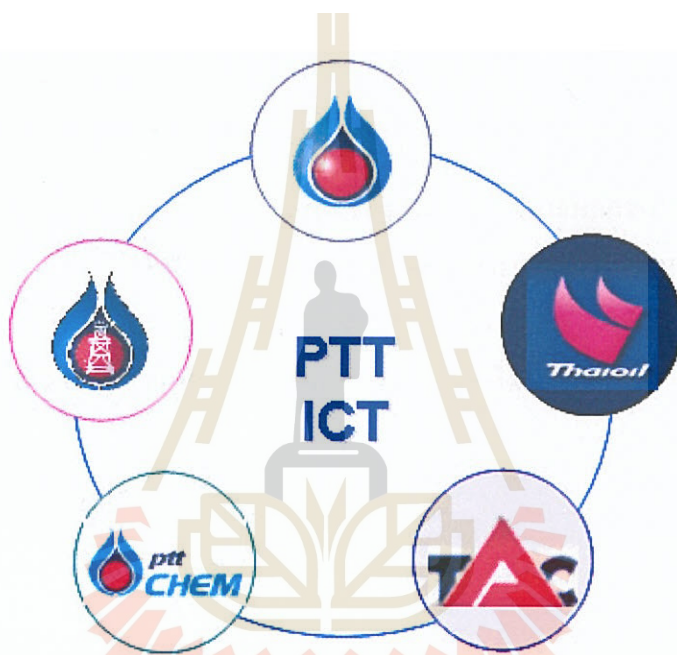
ภาพรวมของบริษัท

บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2549 ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อสร้างความร่วมมือและมูลค่าภายในกลุ่มบริษัท ปตท. โดยปฏิบัติการร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวตามวิสัยทัศน์ของกลุ่ม ปตท. ที่มุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization) ด้วยการบริหารจัดการและลงทุนทางด้านไอซีทีร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะสร้างมูลค่าจากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group Synergy) พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จึงได้ก่อกำเนิดขึ้นจากความร่วมมือของบริษัทในกลุ่ม ปตท. ทั้ง 5 บริษัท อันได้แก่

- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท. สารวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน)

ด้วยศักยภาพและการผสานความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานไอซีทีของทั้ง 5 บริษัท ผู้ถือหุ้นหลัก และความเอาใจใส่ด้านบุคลากร การดูแลให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากร และการให้บริการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการจึงมั่นใจได้ว่า พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ พร้อมที่จะให้บริการ และสามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างผู้ถือหุ้นบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด



ประกอบด้วย 5 บริษัท อันได้แก่

- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท.เคมีคอล จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ปตท.อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน)

โดยทั้ง 5 บริษัท ถือหุ้นในสัดส่วนที่เท่ากันทั้ง 5 บริษัท

วิสัยทัศน์

“บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของลูกค้า ด้วยบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างมืออาชีพ”

“ High Performance Solutions ”

Organization of ICT Professional

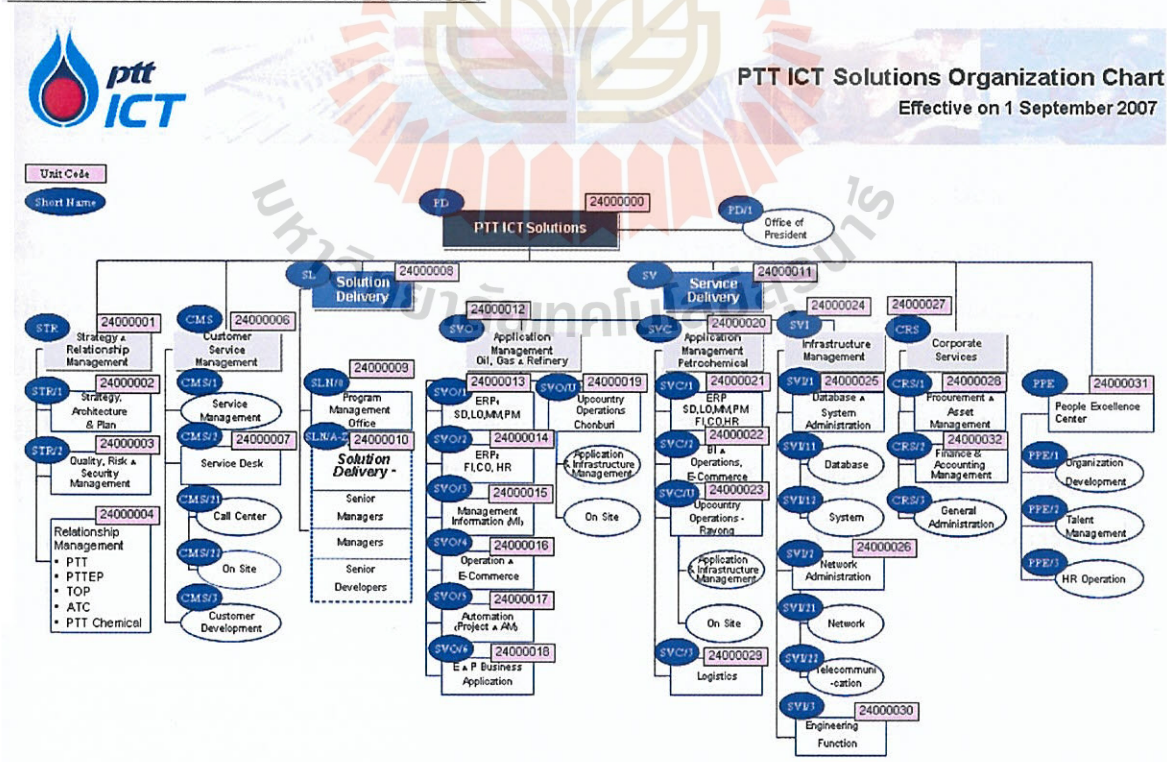
Innovative Enablement

Client's Business & Services focused

พันธกิจ

“Provide best ICT services to PTT Group of companies” หัวใจหลักของบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด คือ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับบริษัทในกลุ่มปตท. เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization) และสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้ธุรกิจแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างเต็มที่

โครงสร้างองค์กร ณ วันที่ 1 กันยายน 2550



บริการของ บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชั่นส์ จำกัด

บริการของ บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชั่นส์ จำกัด ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบ การพัฒนา การกำหนดคุณลักษณะของ Software และ Hardware เพื่อการจัดซื้อ การดูแลและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและการสื่อสารของธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนบริการสอบถามและแก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากการใช้งาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานของบริษัทในกลุ่ม ปตท.จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

- Application Design & Development

บริการด้านการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบครบวงจร เริ่มตั้งแต่การประเมินความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาออกแบบ และพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยครอบคลุมระบบบริหาร และจัดการทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning) ระบบบริหาร และจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business Intelligent) ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) และการออกแบบระบบงานต่างๆ

- Application Management

บริการด้านการบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับผู้ให้บริการ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้ให้บริการทดสอบความถูกต้องในการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถใช้งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พีทีที ไอดีที โซลูชั่นส์ ยังพร้อมรองรับความต้องการในศักยภาพใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองการใช้งานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

- Customer Service

บริการสอบถามและแก้ไขปัญหาการใช้งาน โดยจัดให้มีศูนย์บริการ (Service Desk) อยู่ในหลายพื้นที่เพื่อให้บริการที่ทั่วถึง นอกจากนั้นแล้ว ได้มีการนำเอาระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญ และการติดตามปัญหาได้สะดวก รวดเร็ว และเพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้ให้บริการจะได้รับการบริการที่เป็นเลิศ ทางบริษัท ผู้ถือหุ้นหลัก และ พีทีที ไอดีที โซลูชั่นส์ ได้มีการจัดทำมาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการกับผู้ใช้งาน (Service Level Agreements หรือ SLAs) และข้อตกลงระดับการปฏิบัติการกับบริษัทคู่ค้า (Operation Level Agreements หรือ OLAs) ไว้เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพ มาตรฐานของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ

- Infrastructure Management

บริการด้านการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลและเครือข่าย ครอบคลุมงานบำรุงรักษาโครงสร้างระบบพื้นฐาน ฐานข้อมูล ระบบสื่อสาร การสนับสนุนทางด้านเทคนิคเช่น การตรวจสอบความสามารถในการ

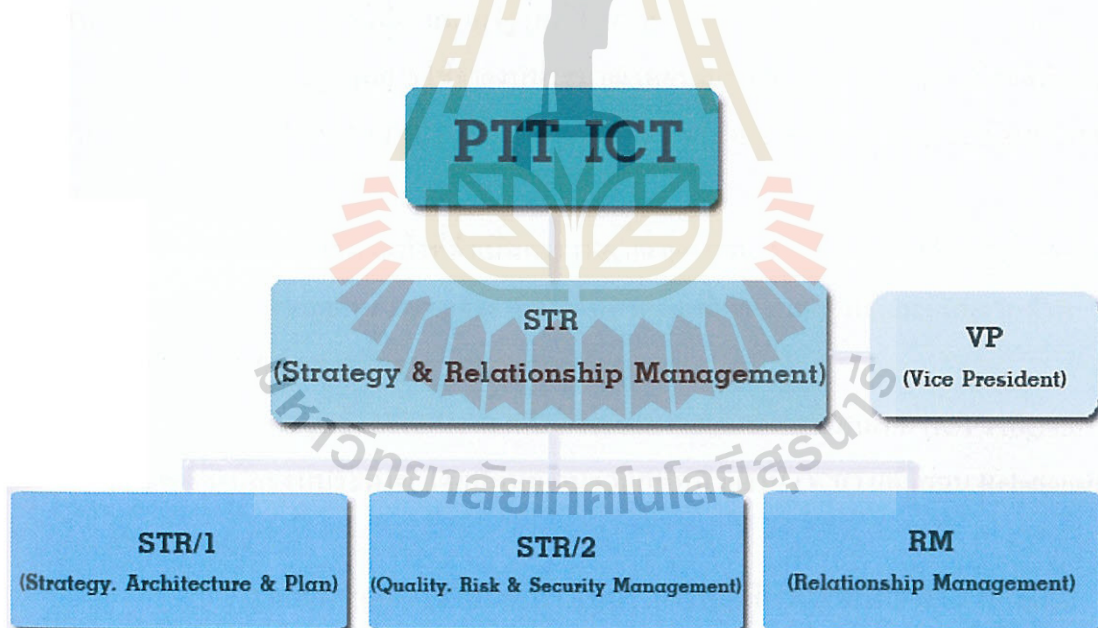
เข้าใช้งานในระบบ (Availability) ปริมาณของผู้ใช้งานในระบบ (Workload) รวมทั้งบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและการวางแผนกระบวนการสำรองข้อมูล เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้ใช้บริการ

บริษัท พีทีที โอลิมปิก โซลูชันส์ จำกัด มุ่งให้บริการแก่ลูกค้าภายใน ซึ่งก็คือ พนักงานของบริษัทในกลุ่ม ปตท. เพื่อสนับสนุนพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้อยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และสร้างความเชื่อมโยงทางข้อมูลของกลุ่ม ปตท. เพื่อให้สามารถสนับสนุนการเติบโตและความแข็งแกร่งของธุรกิจให้สามารถเข้าแข่งขันในตลาดได้อย่างเต็มรูปแบบ

โครงสร้างองค์กรของฝ่ายที่ข้าพเจ้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา

Strategy & Relationship management (STR)



STR/1 (Strategy, Architecture & Plan)

หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ

1. ด้านกลยุทธ์ สถาปัตยกรรม และแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.1 จัดทำแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของ PTT ICT (Business Plan) และเครื่องมือในการประเมินรายได้และกระแสเงินสด(Financial Model)

1.2 รวบรวมข้อมูล ศึกษาวิจัย และวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจศักยภาพและความเป็นไปได้ในการนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้อง และสนับสนุนธุรกิจของกลุ่มบริษัท ปตท.

1.3 นำเสนอแนวโน้มและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัทลูก เพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน OCIO และส่วน Relationship Management

1.4 กำหนด PTT ICT Capabilities (Organization Process Technical Architectures) ที่เหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบัน และสอดคล้องกับทิศทาง/ กลยุทธ์ของธุรกิจในอนาคต พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงานให้เป็นไปตาม PTT ICT Capability Plan ที่วางไว้

1.5 กำหนดมาตรฐานเทคโนโลยี สถาปัตยกรรม และกำกับดูแลให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.6 ติดตามและรวบรวมการใช้จ่ายงบประมาณโดยรวมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปีของ PTT ICT เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

1.7 ประสานงานและทำหน้าที่ดำเนินการ (Facilitate) การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับผู้บริหารของบริษัทลูกและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อจัดทำกลยุทธ์และแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

1.7.1 กลยุทธ์และแผนงานโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ (ICT Program Roadmap) และงบประมาณ โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน OCIO และส่วน Relationship Management

1.7.2 กลยุทธ์แผนงานโครงการปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Internal Operation Improvement Project Roadmap) และงบประมาณ โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

1.8 ติดตามและประเมินการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนงานที่กำหนด ตลอดจนปรับปรุงกลยุทธ์และแผนงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

1.9 ให้คำปรึกษาและแนะนำทางด้านการสถาปัตยกรรมพื้นฐาน แผนงาน และมาตรฐานต่าง ๆ ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การพัฒนาระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ด้านการจัดหาและลงทุน

2.1 กำหนดกลยุทธ์และทางเลือกในการจัดหา (Sourcing Strategy & Options) ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 วางแผนและกำกับดูแลการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการนำไปใช้งานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้คุ้มค่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.3 ให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางด้านการจัดหาและลงทุนต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

STR/2 (Quality, Risk & Security Management Strategy)

หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ

1. ด้านบริหารคุณภาพ

1.1 กำหนดทิศทางและแนวทางในการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของ PTT ICT และจัดทำแผนบริหารคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Management Plan) และมาตรฐานคุณภาพ (Service Quality Standards) รวมทั้งกระบวนการประเมินคุณภาพและดัชนีชี้วัดคุณภาพ (Quality Matrix, KPIs) เพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรมีคุณภาพที่ดี และได้คุณภาพตามแผนคุณภาพที่กำหนด

1.2 รวบรวมข้อมูล ติดตาม วิเคราะห์ และประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าดัชนีชี้วัดคุณภาพมีความเหมาะสมและจะส่งเสริมให้สามารถบรรลุกลยุทธ์ขององค์กรและหน่วยงานที่กำหนด

1.3 ทำหน้าที่ดำเนินการ (Facilitate) การประชุมสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อริเริ่มและหาแนวทางบริหารและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.4 จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพ รวมทั้งแนวทางการบริหารหรือปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และจัดทำแผนงานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเสนอต่อผู้บริหารของ PTT ICT ตามกำหนดเวลา

1.5 ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อหน่วยงานต่าง ๆ

2. ด้านบริหารความเสี่ยง และความปลอดภัย

2.1 กำหนดทิศทางและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของ PTTICT โดยกำกับดูแล จัดทำ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management, Strategy & Plan) ซึ่งครอบคลุม Business Continuity Plan (BCP) และ Disaster Recovery Plan (DRP) โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

2.2 กำหนดทิศทางและแนวทางการบริหารความปลอดภัยของ PTTICT โดยกำกับดูแล จัดทำ นโยบาย กลยุทธ์ แผนงาน และมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคง ปลอดภัย และบริการที่ลูกค้าได้รับมีการรักษาความลับข้อมูล เชื่อถือได้ และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

2.3 ดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมินผล และรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติตามกลยุทธ์และแผนการบริหารความเสี่ยง นโยบาย แผนงาน และมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

2.4 วิเคราะห์ และเตือนภัยเหตุการณ์ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5 ศึกษา ติดตามเทคโนโลยี ทดสอบต้นแบบ และดำเนิน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ หรือควบคุมความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Security Control and Counter Measure)

2.6 ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับด้านการจัดการความเสี่ยง และความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อหน่วยงานต่าง ๆ

RM (Relationship Management)

หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ

1. สร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงาน OCIO และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทลูกค้า
2. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อ (Single Point of Contact) ในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้กับหน่วยงาน OCIO และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทลูกค้า
3. นำเสนอแนวโน้มและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัทลูกค้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน OCIO, ส่วน Strategy, Architecture & Plan, ส่วน Quality, Risk & Security Management หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4.ร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับผู้บริหารของบริษัทลูกค้าและหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำกลยุทธ์และแผนงานโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Program Roadmap)

5.รวบรวมผลลัพธ์ที่ได้จากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ นำมาจัดทำรายละเอียดโครงการวัตถุประสงค์ ขอบเขต แผนการดำเนินงาน งบประมาณและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการ โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน OCIO, ส่วน Strategy, Architecture & Plan, ส่วน Quality, Risk & Security Management, ฝ่าย Solution Delivery, สายงาน Service Delivery หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

6.รับคำขอและประสานงานร่วมกับทีมงานที่จัดตั้งขึ้นโดย PMO(ประกอบด้วยฝ่าย Solution Delivery, สายงาน Service Delivery, ส่วน Strategy, Architecture & Plan หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง) ในการจัดทำรายละเอียดโครงการ วัตถุประสงค์ ขอบเขต แผนการดำเนินงาน งบประมาณและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการ โดยนำเสนอแก่หน่วยงาน OCIO หรือหน่วยงานธุรกิจ เพื่ออนุมัติการดำเนินการ

7.เจรจาต่อรองข้อตกลงขอบเขตและระดับการให้บริการ (Service Level Agreements หรือ SLAs) กับหน่วยงาน OCIO ของบริษัทลูกค้า โดยปฏิบัติงานร่วมกับทีม Service Management, สายงาน Service Delivery หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

8.จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ (SLAsReport) และกำกับดูแลให้การบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบรรลุข้อตกลงระดับการให้บริการที่กำหนด

9. ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน

10. ติดตามเพื่อให้มั่นใจว่า PTT ICT มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

11.ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขอบเขตและระดับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ PTT ICT เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่มีสามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของบริษัทลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา	คุณ ชัยยะ กัลยาพงศ์ศักดิ์
แผนก	Quality, Risk & Security Management
ตำแหน่ง	Senior Analyst

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

21 เมษายน 2551 – 8 สิงหาคม 2551

5. ระเบียบข้อบังคับของบริษัท

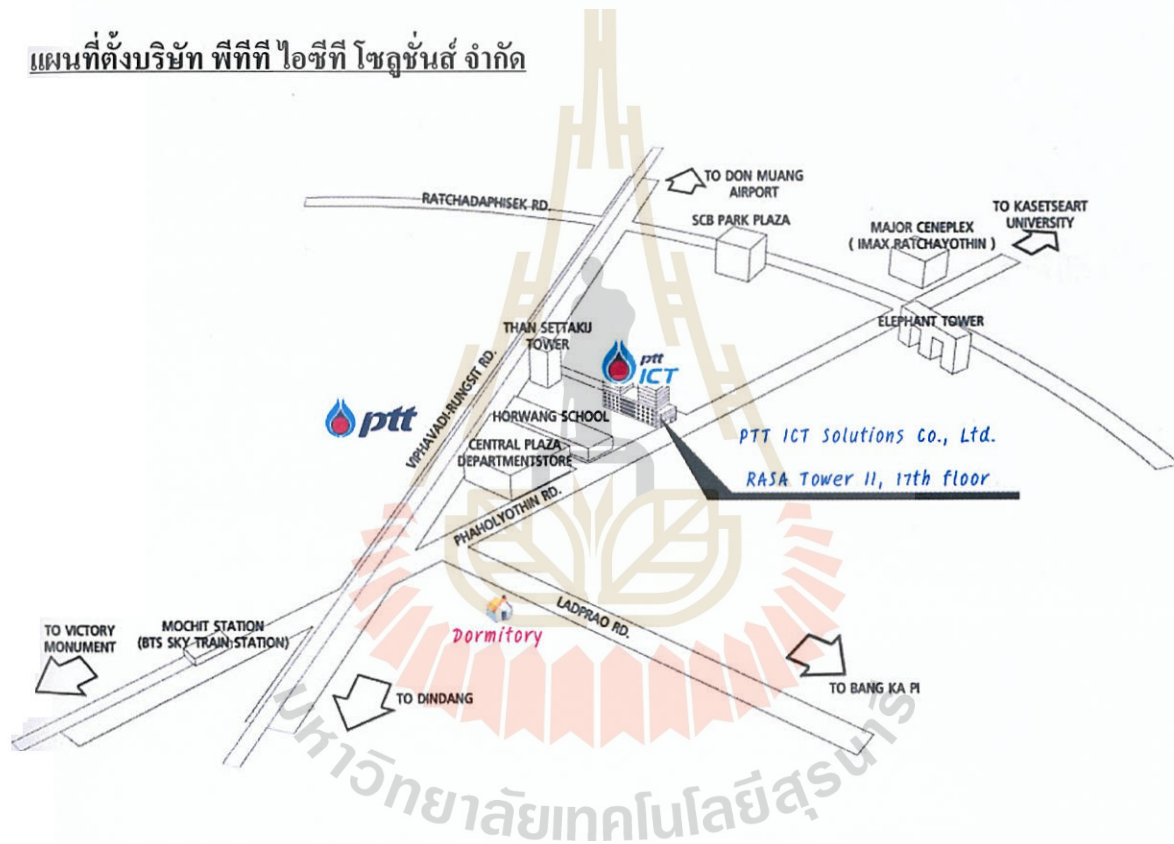
1. เริ่มทำงานเวลา 8.00-17.00 น. ทุกวันทำการ
2. ห้ามสูบบุหรี่ในพื้นที่ทำงาน ห้องน้ำ หรือภายในอาคาร
3. ให้ติดบัตรแสดงตนตลอดเวลาที่ทำงาน
4. ใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาอย่างประหยัด
5. ใช้ลิฟต์เฉพาะต้องการขึ้น หรือ ลงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น กรณีขึ้นหรือลง 1-2 ชั้น โปรดใช้บันได
6. ปิดไฟฟ้าแสงสว่างและคอมพิวเตอร์ช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน
7. ไม่ควรนำอาหารขึ้นมารับประทานในอาคาร
8. ช่วยกันรักษาความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และทิ้งขยะให้ถูกที่
9. ไม่พูดคุยเสียงดังขนาดอยู่ในลิฟต์
10. ไม่ส่งเสียงรบกวนทำงานสมาธิในการทำงานของผู้อื่น
11. ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับงานและปฏิบัติตามวิธีการใช้อย่างถูกต้อง
12. พบเหตุคว้น เหตุร้าย แจ้ง 2555 พบเหตุทำให้สิ่งของ/อาคารชำรุด แจ้ง 2444
13. เรียนรู้วิธีปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ และการหนีไฟในอาคารสำนักงาน

ข้อปฏิบัติสำหรับนักศึกษาฝึกงานในการใช้คอมพิวเตอร์

1. ห้ามติดตั้งโปรแกรมใดๆ ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ PTT ICT
2. ห้ามทดลองโปรแกรมใดๆ บนคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารของ PTT ICT
3. ห้ามแก้ไขโปรแกรมหรือ System configuration ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
4. ห้ามพยายามเข้าถึง(access)ข้อมูลที่เป็นความลับของ PTT ICT หรือข้อมูลอื่นๆที่ไม่ได้รับอนุญาต
5. ห้ามสำเนา(copy)ข้อมูลใดๆออกนอก PTT ICT ไม่ว่าจะกระทำโดยวิธีการหรือด้วยสื่อใดๆก็ตาม
6. ห้ามเล่นเกมส์
7. ห้าม Download ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ
8. ห้ามเล่น Chat ทางอินเทอร์เน็ต
9. ห้ามเข้าสู่ Web site ที่ไม่เหมาะสม
10. ห้ามเข้าสู่ Web boardที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งการลงบทความที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ PTT ICT หรือผู้อื่น
11. ห้ามเข้าสู่ Web mail ของ PTT ICT

12. ห้ามใช้ระบบ mail PTT ICT
13. ห้ามเข้าพื้นที่ห้อง Computer Server หรือ Network equipment ของ PTT ICT โดยไม่ได้รับอนุญาต
14. ห้ามใช้ PTT ICT เป็นฐานในการโจมตีคอมพิวเตอร์ Mail หรือ Network ของผู้อื่น
15. ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูล PTT ICT
16. ระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้น PTT ICT จะแจ้งให้สถาบันของนักศึกษาทราบและจะไม่อนุญาตให้ฝึกใน PTT ICT ต่อไป

แผนที่ตั้งบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด



บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- 21 เมษายน 2551 – 8 สิงหาคม 2551

แผนการปฏิบัติงาน (21 เมษายน 2551 – 8 สิงหาคม 2551)

งานหลัก

1. ศึกษาถึงกระบวนการปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ (การซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ)
2. ออกแบบ Layout ห้องที่ใช้ในการกู้ระบบในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ
3. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติบริษัทในกลุ่ม ปตท. รวมถึง Update และรวบรวมรายชื่อทีมงานปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
4. เข้าร่วมการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติมีตำแหน่งเป็นผู้สังเกตการณ์
5. สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของทีมงานปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติเพื่อใช้ในการปรับปรุงการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติในครั้งต่อไปและสร้างแบบสอบถาม PTT DR Testing Evaluation ขึ้นสู่ Intranet ภายในองค์กร

งานรอง

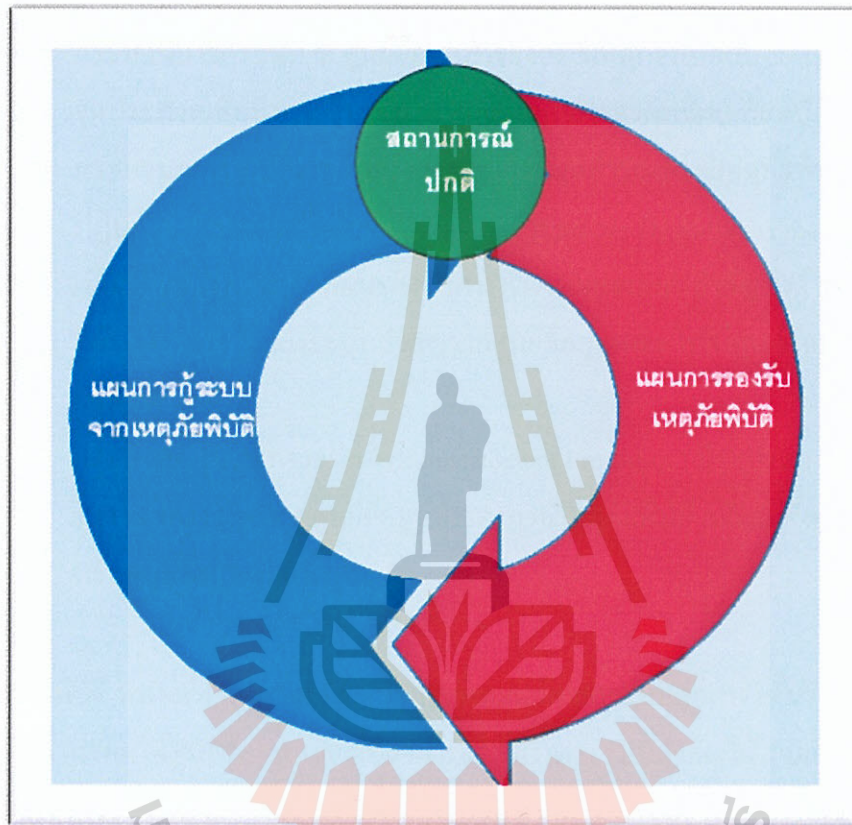
- เป็นผู้ช่วยกรรมการในการสรุปผลการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงาน
 - เข้าร่วมอบรมการใช้งาน Intranet ภายในองค์กร
 - เข้าร่วมอบรมการจัดทำ ISO 27001
- (มาตรฐานระบบบริหารจัดการความ มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ)

1. กระบวนการปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ

1. บทนำ

องค์ประกอบของการปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ

การปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติมีองค์ประกอบที่สำคัญดังแสดงในรูป



รูปที่ 1 วงจรการจัดการเหตุภัยพิบัติ

วงจรการจัดการเหตุภัยพิบัติ ถูกพิจารณาแบ่งเป็น 2 แผนการหลัก ได้แก่

1. แผนรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan) เป็นแผนการเพื่อรองรับและควบคุมเหตุภัยพิบัติที่เกิดขึ้นต่อศูนย์ข้อมูลหลัก (Primary Data Center) แผนนี้ถือเป็นแผนการแรกที่ถูกนำมาปฏิบัติหลังจากที่ได้รับทราบหรือแจ้งเหตุจาก ผู้ประสานงานบริการ ict, Service Desk Call Center(3456), เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารบริหาร, ผู้ประสบเหตุ หรือการแจ้งจากช่องทางอื่นๆ หลังจากนั้นทีมงานเหตุภัยพิบัติจะทำการประเมินความเสียหายและแจ้งเหตุภัยพิบัติกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแบบรุนแรงและฉับพลัน หรือ ความเสียหายนั้นได้ขยายตัวเป็นวงกว้าง ซึ่งอาจจะเป็นการยากที่

จะควบคุมหรือไม่สามารถควบคุมได้ ทีมงานเหตุภัยพิบัติจำเป็นต้องตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติเพื่อทำการย้ายการทำงานของระบบสำคัญจากศูนย์ข้อมูลหลักไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Center: DRC)

2. แผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan) เป็นแผนการที่ถูกนำมาปฏิบัติหลังจากที่ทีมงานเหตุภัยพิบัติทำการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อยได้แก่
 - กระบวนการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ(Recovery Procedure) มีจุดประสงค์เพื่อทำการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ
 - กระบวนการปฏิบัติงานชั่วคราว ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ (Temporary Business Operations Procedure) มีจุดประสงค์เพื่อเตรียมการและวางแผนรองรับการทำงานของระบบสำคัญในด้านต่างๆ ในกรณีที่ขยับการทำงานของระบบสำคัญจากศูนย์ข้อมูลหลัก ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ
 - กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement Procedure) มีจุดประสงค์เพื่อย้ายการทำงานของระบบจากศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ กลับมายังศูนย์ข้อมูลหลักเดิมหรือศูนย์ข้อมูลหลักที่ใหม่

1.1 คำนิยาม

- เหตุภัยพิบัติ หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหลัก ซึ่งส่งผลให้ศูนย์ข้อมูลหลัก ไม่สามารถให้บริการระบบสำคัญได้ รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลให้ผู้ให้บริการ อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในอาคารบริหาร ในบริเวณโรงงานได้ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของ บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หยุดชะงัก
- เหตุฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ อันอาจก่อให้เกิดอันตรายและส่งผลเสียหายต่อชีวิตทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมได้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่ได้คาดการณ์และมิได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ทั้งในพื้นที่ บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัทใกล้เคียง อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคล หรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือธุรกิจของ บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

- แผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ หมายถึง แผนการเพื่อรองรับและควบคุมเหตุภัยพิบัติที่เกิดขึ้นต่อ ศูนย์ข้อมูลหลัก แผนนี้ถือเป็นแผนแรกที่ถูกนำมาปฏิบัติหลังจากที่ได้รับทราบหรือ แจ้งเหตุจาก ผู้ประสานงานบริการ ICT (ICT Coordinator) บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), Service Desk Call Center (3456), เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำอาคารบริหาร , ผู้ประสบเหตุ หรือการแจ้งจากช่องทางอื่นๆ หลังจากนั้นทีมงานเหตุภัยพิบัติจะทำการประเมิน ความเสียหายและแจ้งเหตุภัยพิบัติ กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการประกาศเป็นเหตุภัยพิบัติเมื่อไม่สามารถรับมือกับเหตุการณ์นั้นได้
- แผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ หมายถึง แผนการที่ถูกนำมาปฏิบัติหลังจากที่ทีมงานเหตุภัย พิบัติทำการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ กระบวนการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Recovery Procedure) กระบวนการ ปฏิบัติงานชั่วคราว ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ และ กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ
- กระบวนการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูล สำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หมายถึง กระบวนการที่ใช้เพื่อทำ การกู้ระบบสำคัญของบริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ขึ้นมาใช้งานที่ศูนย์ ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ ในช่วงที่เกิดเหตุภัยพิบัติ และทำให้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่ สามารถใช้งานได้

1.2 ขอบเขตของงาน (Scope of Work)

รายชื่อระบบที่ถูกพิจารณาว่าเป็นระบบสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล และให้บริการของบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชั่นส์ จำกัด มีดังต่อไปนี้

- ระบบ SAP เป็นระบบงานหลักขององค์กรที่ใช้บริหารจัดการทรัพยากรต่างๆภายใน องค์กร โดยใช้ SAP R/3 ซึ่งประกอบด้วยระบบงาน (Module) ต่อไปนี้ ระบบงาน Financial Accounting, ระบบงาน Controlling, ระบบงาน Material Management, ระบบงาน Human Resourcer, ระบบงาน Sales and Distribution และระบบงาน Plant Maintenance
- ระบบ E-mail เป็นเครื่องมือสื่อสารและการทำงานร่วมกันโดยใช้ในการรับ-ส่ง E-mail นัดหมายและจัดการตารางเวลาและรายชื่อผ่านทาง E-mail client, Web browser และ PDA

- ระบบ File Server ทำหน้าที่เก็บข้อมูลเอกสารที่สำคัญ โดยผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บเอกสารของตนเอง หรือ เอกสารที่จำเป็นต้องใช้งานร่วมกันและสามารถเปิดใช้งานเอกสารที่จัดเก็บโดยผู้ใช้งานรายอื่นได้
- ระบบ Documentum เป็นระบบจัดการเอกสารโดยใช้โปรแกรม EMC Documentum ซึ่งเอกสารสำคัญที่จัดเก็บอยู่ในระบบ ได้แก่ เอกสารของหน่วยงาน Engineer และ หน่วยงาน Technical
- ระบบ LIMS เป็นระบบเก็บข้อมูลและผลจากห้องปฏิบัติการ ของสารอะโรเมติกส์ซึ่งประกอบด้วย เบนซีน พาราไซลีน ออร์โทไซลีน และเมกซ์ไซลีน เพื่อทำการคำนวณ รวมถึงการออก Certificate of Analysis(COA) ซึ่งจำเป็นในการ ซื้อ/ขาย สารอะโรเมติกส์
- ระบบ LMS (Loading Management System) เป็นระบบอัตโนมัติในการควบคุมและ การจัดการการทำงานของรับ-จ่าย ผลิตภัณฑ์ทางรถบรรทุก ทางเรือ ทางท่อ รวมทั้งการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ภายในคลังสำรอง โดยระบบนี้จะมีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบการขายของระบบ SAP R/3 ด้วย
- ระบบ PIMS เป็นระบบจัดการข้อมูลโรงงาน (Plant Information Management System: PIMS) ทำหน้าที่ในการรวบรวม และประมวลผลข้อมูลการผลิต(Operational Data) จาก หน่วยผลิตภายในโรงงาน โดยติดต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ โดยใช้มาตรฐาน OPE ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการวางแผนกระบวนการผลิต

1.3 สมมุติฐาน (Assumptions)

- ศูนย์ข้อมูลหลักของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ อาคาร บริหาร เลขที่ 4 ถนน 1-2 นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมืองระยอง จ. ระยอง
- ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)ตั้งอยู่ ณ สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท. อาคาร UB(Utility Building) เลขที่ 71 หมู่ 2 ถ.พหลโยธิน ต.สนับทึบ อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ซึ่งถูกพิจารณา สำหรับระบบ SAP, File Server, และ Documentum สำหรับสถานที่ตั้งระบบสำรอง E-mail ถูกพิจารณาดังอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ชั้น 2 อาคาร ปตท.สผ. เลขที่ 555 ถนน วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 และสำหรับสถานที่ตั้งของระบบสำรอง PIMS, LIMS และ LMS นั้น ถูกพิจารณาดังอยู่ ณ อาคารควบคุม (MCB) เลขที่ 4 ถนน 1-2 นิคมอุตสาหกรรมมาบตา

พุด ต.มาบตาพุด อ.เมืองระยอง จ.ระยอง เนื่องด้วยระบบเหล่านี้จำเป็นต้องทำงานร่วมกับ Instruments ในโรงงาน

- ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติของผู้ใช้ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ อาคารบริหารตั้งอยู่ที่ ห้องประชุม อาคาร A ในบ้านพัก ปตท. เลขที่ 39 ถ.ทางหลวงระยองสาย 3191 ต.มาบข่า กิ่งอำเภอนิคมพัฒนา จ.ระยอง ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติการอยู่ที่อาคารอื่นๆภายในโรงงาน เช่น อาคารควบคุม (MCB) อาคารปฏิบัติการ (Lab) ให้ปฏิบัติอยู่ที่เดิม
- ระบบที่สำคัญดังที่เค็กกล่าวถึงในหัวข้อขอบเขตของงาน ได้ถูกจัดแบ่งตามกลุ่มความสำคัญออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่
 - กลุ่ม 1A ระบบในกลุ่มนี้ จัดเป็นระบบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) กลยุทธ์การกู้ระบบสำหรับระบบสำรองกลุ่มนี้จะเป็นแบบ Hot Standby โดยจะต้องมีการเตรียมพร้อมเครื่องสำรองไว้ที่ศูนย์ข้อมูลสำรอง และมีการสำรองข้อมูลระหว่างศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรองตลอดเวลา และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองจะต้องอยู่ภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากที่มีการประกาศใช้งานศูนย์ข้อมูลสำรอง ระบบสำรองที่จัดอยู่ในกลุ่ม 1A ประกอบด้วย ระบบ SAP R/3²
 - กลุ่ม 1B สำหรับระบบในกลุ่มนี้ กลยุทธ์การกู้ระบบที่ถูกนำมาปฏิบัติสำหรับระบบสำรองจะเป็นแบบ Warm Standby โดยจะต้องมีการเตรียมเครื่องสำรองไว้ที่ศูนย์ข้อมูลสำรองและมีการ Backup ในรูปแบบ Tape ที่สามารถนำมา Restore ข้อมูลกลับได้ทันทีที่เกิดเหตุ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองจะอยู่ระหว่าง 4 ถึง 24 ชั่วโมงหลังจากที่มีการประกาศใช้งานศูนย์ข้อมูลสำรอง ระบบสำรองที่จัดอยู่ในกลุ่ม 1B ประกอบด้วยระบบ E-mail และ File Server ระบบในกลุ่ม 1A และ 1B จะต้องมีการเตรียมความพร้อมทางด้าน Infrastructure
 - กลุ่ม 1C ระบบสำรองของระบบในกลุ่มนี้ ไม่จำเป็นต้องมีการจัดเตรียม Hardware จะขึ้นอยู่กับพิจารณาและตัดสินใจของฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หลังจากที่เกิดเหตุภัยพิบัติขึ้น กลยุทธ์การกู้ระบบที่ถูกนำมาปฏิบัติสำหรับระบบสำรองกลุ่มนี้จะเป็นแบบ Cold Standby โดยระยะเวลาที่ใช้ใน

การกู้ระบบจะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการจัดซื้อ Hardware

- เครือข่ายข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติต้องสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายข้อมูลของศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และสถานที่ตั้งของระบบสำรอง E-mail, PIMS, LIMS และ LMS ได้ แม้ว่าศูนย์ข้อมูลหลักและเครือข่ายข้อมูลหลัก ไม่สามารถให้บริการได้ก็ตาม กล่าวคือ ต้องมีเครือข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อระหว่างบ้านพัก ปตท.
- (หมายเหตุ) ไปยังอาคารควบคุม(MCB), อาคารปฏิบัติการ(Laboratory) และอาคาร LCC เมื่อมีการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ ทีมงานเหตุภัยพิบัติจำเป็นต้องดำเนินการย้ายการทำงานของระบบสำคัญที่ได้รับความเสียหายจาก ศูนย์ข้อมูลหลักไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติเสมอ เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความเสียหายต่อศูนย์ข้อมูลหลักของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่งผลกระทบทำให้ระบบสำคัญไม่สามารถใช้งานได้
- เมื่อมีการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ ทีมงานเหตุภัยพิบัติจำเป็นต้องดำเนินการย้ายการทำงานของระบบสำคัญที่ได้รับความเสียหายจาก ศูนย์ข้อมูลหลักไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติเสมอ เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความเสียหายต่อศูนย์ข้อมูลหลักของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่งผลกระทบทำให้ระบบสำคัญไม่สามารถใช้งานได้
- กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติจะเริ่มขึ้นได้ต่อเมื่อ ศูนย์ข้อมูลที่จะใช้เป็นศูนย์ข้อมูลหลัก มีความพร้อมใช้ในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และ IT Infrastructure รวมถึงความพร้อมของการติดตั้งระบบงานของ Server และการทดสอบระบบงาน ในส่วนของการสื่อสารความให้กับกลุ่มผู้ใช้งานระบบทราบ และการเตรียมความพร้อมทางด้านอาคารสถานที่

1.4 ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ และศูนย์บัญชาการระงับเหตุฉุกเฉิน

ลำดับ	สถานที่	สถานที่ตั้ง	ผู้ติดต่อ	เบอร์ติดต่อ
1	ห้องประชุม Innovation Zone A' ชั้น 17 อาคาร รสา ทาวเวอร์ 2	เลขที่ 555 ถนนพหลโยธิน แขวง ลาดยาว เขต จตุจักร กทม. 10900	ฝ่ายอาคาร รสา ทาวเวอร์ 2	02-937-0000 ต่อ 400

ตารางที่ 1 ที่ตั้งศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ

ลำดับ	สถานที่	สถานที่ตั้ง	ผู้ติดต่อ	วัตถุประสงค์
1	อาคารดับเพลิง ใน พื้นที่ I-20	เลขที่ 4 ถนน I-2 นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมือง ระยอง จ.ระยอง	ATC Mutual Aid Coordinator (MC)	ใช้ประชุมคณะผู้บริหารบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 2 ที่ตั้งศูนย์บัญชาการระงับเหตุฉุกเฉินของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

1.5 ที่ตั้งศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Center: DRC)

ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ
สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท. อาคาร UB (Utility Building) เลขที่ 71 หมู่ 2 ถ.พหลโยธิน ต.
สนับทึบ อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา

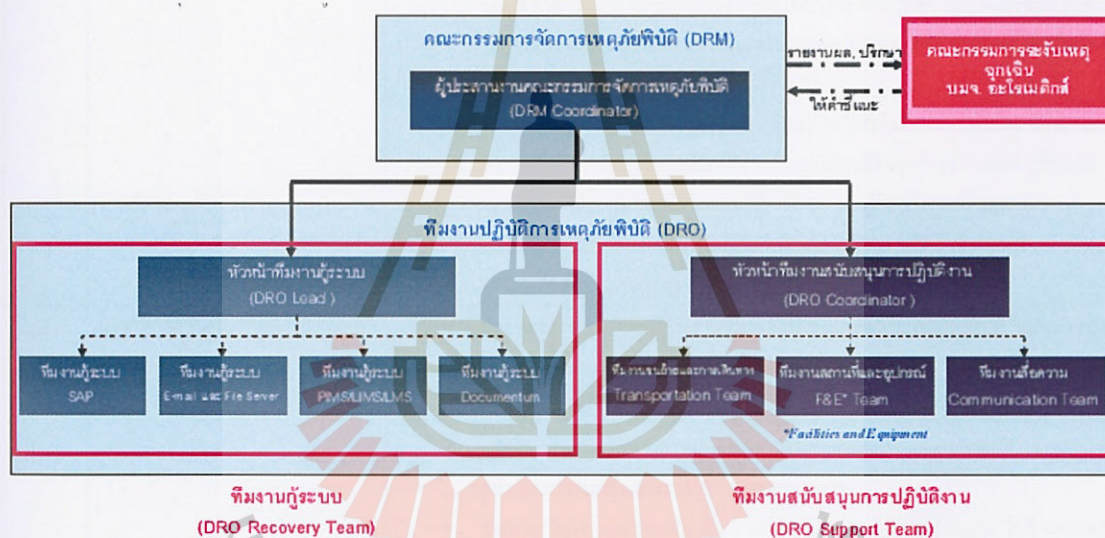
ลำดับ	สถานที่	สถานที่ตั้ง	วัตถุประสงค์
1 ¹	จุดรวมพล A หน้าสถานีดับเพลิง (พื้นที่ I-20)	เลขที่ 4 ถนน I-2 นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมือง ระยอง จ.ระยอง	• สำหรับรวมพลเมื่อมีการอพยพออกจาก อาคารบริหาร
2 ²	จุดรวมพล B หน้าอาคาร Canteen (พื้นที่ I-20)	เลขที่ 4 ถนน I-2 นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมือง ระยอง จ.ระยอง	• สำหรับรวมพลเมื่อมีการอพยพออกจาก อาคารบริหาร
3	จุดรวมพล ห้องประชุม อาคาร A บ้านพัก ปตท. (มาบตาพุด)	เลขที่ 39 ถ.ทางหลวงระยองสาย 3191 ต.มาบตาพุด อ.เมือง ระยอง จ.ระยอง	• สำหรับรวมพลทีมงาน SVC เพื่อ ดำเนินการกู้ระบบ
4	จุดรวมพล หน้าอาคาร UB (Utility Building) สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท.	เลขที่ 71 หมู่ 2 ถ. พหลโยธิน ต. สนับทึบ อ.วังน้อย จ. พระนครศรีอยุธยา	• สำหรับรวมพลทีมงาน SVI เพื่อ ดำเนินการกู้ระบบ และดำเนินการกลับ สู่สภาวะปกติ (ในกรณีที่มี SVC ต้องการความช่วยเหลือ)
5	จุดรวมพล อาคารบริหาร (พื้นที่ I-20) ³	เลขที่ 4 ถนน I-2 นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมือง ระยอง จ.ระยอง	• สำหรับรวมพลทีมงาน SVC เพื่อ ดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ

1.6 จุดรวมพลหรือจุดนัดพบ(Assembly Points)

ตารางที่ 3 ที่ตั้งจุดรวมพลของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

2. โครงสร้างบทบาทและหน้าที่ของทีมงานเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Team Structure, Roles and Responsibilities)

2.1 โครงสร้างทีมงานเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Team Structure)



รูปที่ 2 โครงสร้างทีมงานเหตุภัยพิบัติ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

จากรูปที่ 2 โครงสร้างทีมงานเหตุภัยพิบัติสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่

- คณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ เป็นทีมงานระดับผู้บริหารมีหน้าที่ตัดสินใจและพิจารณาสั่งการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ นอกจากนี้ทีมนี้ยังเป็นส่วนเชื่อมโยงกับคณะกรรมการระงับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยจะรายงานสรุปผลการประเมินความเสียหายเพื่อปรึกษาร่วมกันกับคณะกรรมการระงับเหตุฉุกเฉินก่อนทำการตัดสินใจ
- ทีมงานปฏิบัติการเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Operation Team: DRO) เป็นทีมงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ทีมได้แก่

- ทีมงานกู้ระบบ(DRO Recovery Team) มีหน้าที่ในการประเมินความเสียหายและกู้ระบบสำคัญของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ
- ทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน(DRO Support Team) มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการแก่ คณะกรรมการฯ และทีมงานปฏิบัติการฯ ในการปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงการสื่อสารความแก่ทีมงานเหตุภัยพิบัติ

21

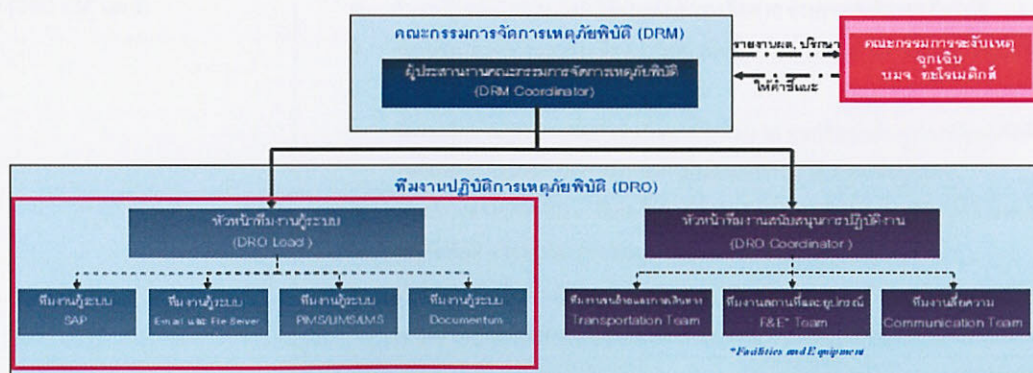
2.2 คณะกรรมการการจัดการเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Management Team: DRM)

ลำดับ	ตำแหน่ง DRM	บทบาทและหน้าที่
1	คณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ (DRM)	<ul style="list-style-type: none"> • รับทราบเหตุการณ์ และประเมินสถานการณ์ • รายงานสรุปผลการประเมินความเสียหายและปรึกษาคณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยรายชื่อของ คณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน สามารถอ้างอิงจากแผนระดับเหตุฉุกเฉินของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (รหัสเอกสาร WKP-SH-001) • ร่วมกับคณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ ประกาศใช้ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ ประกาศยกเลิกเหตุภัยพิบัติ และตัดสินใจประกาศกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลหลัก • แจ้งเรื่องการประกาศตัดสินใจเหตุภัยพิบัติ หรือยกเลิกเหตุภัยพิบัติต่อผู้บริหารของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รับทราบ
2	ผู้ประสานงานคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ (DRM Coordinator)	<ul style="list-style-type: none"> • ถ่ายทอดนโยบายการปฏิบัติงานจากคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ ไปยังหัวหน้าทีมงานกู้ระบบและหัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน • กำกับดูแลหัวหน้าทีมงานกู้ระบบ และหัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรองรับ กระบวนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ และกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานต่อคณะกรรมการฯ • รวบรวมปัญหา และประเด็น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการฯ ในที่ประชุม ให้ทำการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา • รายงานสถานการณ์ให้คณะกรรมการฯ ทราบอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 บทบาทและหน้าที่คณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ

2.3 ทีมงานปฏิบัติการเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Operation Team: DRO)

2.3.1 ทีมงานกู้ระบบ มีหน้าที่หลักในการประเมินความเสียหาย และกู้ระบบสำคัญของ บริษัท อะ



โรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยมีหัวหน้าทีมงานกู้ระบบ (DRO Lead) เป็นผู้กำกับดูแล

22

รูปที่ 3 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ

2.3.1.1 หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ (DRO Lead)

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ (DRO Lead)	<ul style="list-style-type: none"> รับแจ้งเหตุภัยพิบัติจาก ผู้ประสานงานบริการ ICT (ICT Coordinator), Service Desk Call Center (3456), เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำอาคารบริหาร, ผู้ประสบเหตุ หรือการแจ้งจากช่องทางอื่นๆ ตัดสินใจเปิดใช้งานศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ กำกับดูแลทีมงานกู้ระบบในการปฏิบัติงาน สรุปผลการประเมินความเสียหายที่เกิดจากเหตุภัยพิบัติและรายงานให้ผู้ประสานงาน คณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติรับทราบ รายงานสถานะและผลการกู้ระบบต่อผู้ประสานงานคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ

ตารางที่ 5 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ

2.3.1.2 ทีมงานกู้ระบบ SAP



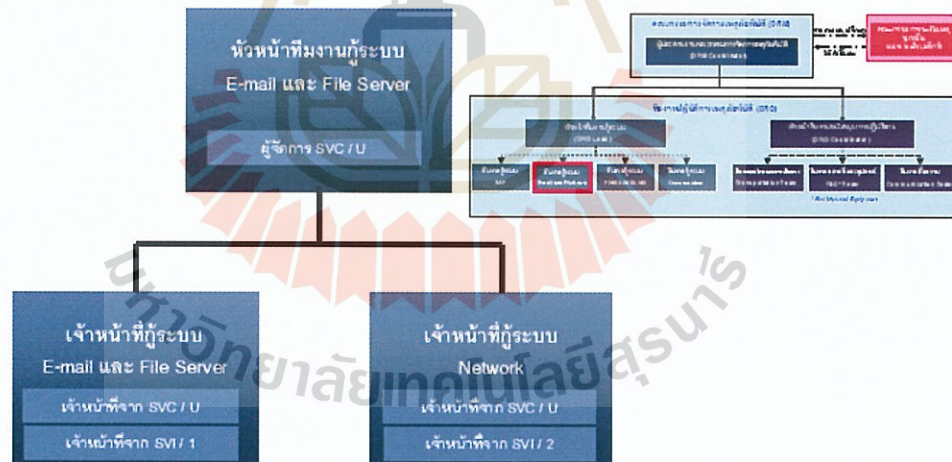
รูปที่ 4 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ SAP

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO SAP	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ SAP (DRO SAP Lead)	<p><u>ผู้จัดการ SVC/1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> สั่งการทีมงานกู้ระบบ SAP ให้ประเมินความเสียหาย ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ สรุปผลการประเมินความเสียหายโดยรวมของระบบ SAP ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานให้หัวหน้าทีมงานกู้ระบบทราบ สั่งการทีมงานกู้ระบบ SAP ดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Recovery) และวางแผนการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในช่วงดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ SAP แจ้งให้หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ ทราบถึงความพร้อมของระบบ หลังจากดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ SAP

2	<p>เจ้าหน้าที่ระบบ Network (DRO Network Administrator)</p>	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเจ้าหน้าที่ระบบ SAP Basis ในการประเมินความเสี่ยงของระบบ SAP ในส่วนของ Network ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ SAP ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • แก้ไขปัญหาด้าน Network ที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/2 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ SAP ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ
3	<p>เจ้าหน้าที่ระบบฐานข้อมูล (DRO Database Administrator)</p>	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความเสี่ยงของระบบ SAP ในส่วนของ Database ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • ฐานข้อมูลของระบบ SAP ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้ หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • แก้ไขปัญหาด้าน Database ที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP
4	<p>เจ้าหน้าที่ระบบปฏิบัติการ (DRO System Administrator)</p>	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความเสี่ยงของระบบ SAP ในส่วนของ Operating System ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมของ SAP ในส่วนของ Operating System ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ SAP • แก้ไขปัญหาด้าน Operating System ที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/1 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของ SAP ในส่วนของ Operating System ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO SAP	บทบาทและหน้าที่
5	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ SAP Basis (DRO SAP Basis)	<u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u> <ul style="list-style-type: none"> ประเมินความเสี่ยงของระบบ SAP ในส่วนของ Application Server ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานให้หัวหน้าทีมงานผู้ดูแลระบบ SAP เปิดใช้งานระบบ SAP บนเครื่อง Server ช่วงการดำเนินการผู้ดูแลระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้ หัวหน้าทีมงานผู้ดูแลระบบ SAP แก้ไขปัญหาด้าน System Configuration ของระบบ SAP
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ SAP Module (DRO SAP Module Owner)	<u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/1</u> <ul style="list-style-type: none"> ช่วยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ SAP Basis ในการประเมินความเสี่ยงของระบบ SAP ในส่วนของ Function การทำงานของ SAP ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานผู้ดูแลระบบ SAP ทำการทดสอบระบบงาน หลังจากการผู้ดูแลระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ SAP และรายงานผลให้ หัวหน้าทีมงานผู้ดูแลระบบ SAP แก้ไขปัญหาด้าน Application ที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP

ตารางที่ 6 บทบาทและหน้าที่ทีมงานผู้ดูแลระบบ SAP



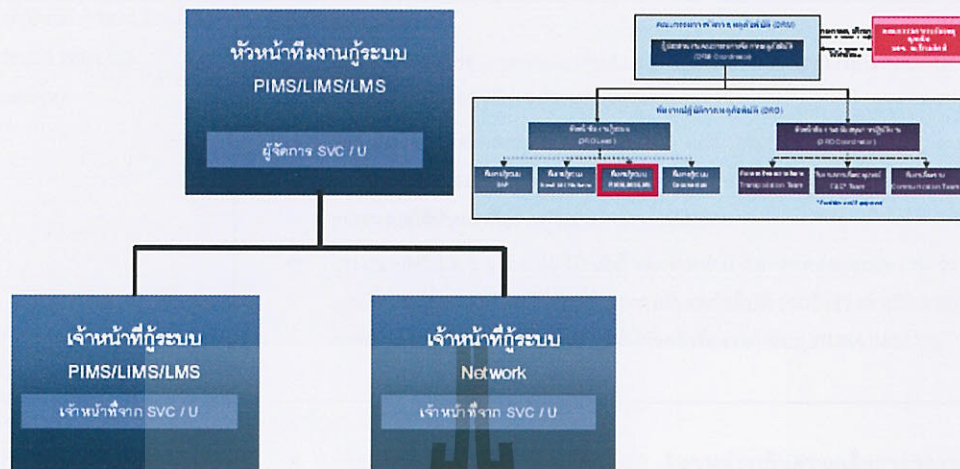
2.3.1.3 ทีมงานผู้ดูแลระบบ E-mail และ File Server

รูปที่ 5 โครงสร้างทีมงานผู้ดูแลระบบ E-mail และ File Server

ลำดับ	ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่
DRO E-mail และ File Server		
1	หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server (DRO E-mail and File Server Lead)	<p><u>ผู้จัดการ SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • สั่งการทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server ให้ประเมินความเสี่ยงภัย ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ • สรุปผลการประเมินความเสี่ยงภัยโดยรวมของระบบ E-mail และ File Server ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบทราบ • สั่งการทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server ดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ¹ (Recovery) และวางแผนการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement) • เสนอแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ E-mail และ File Server • แจ้งให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ ทราบถึงความพร้อมของระบบ หลังจากดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ E-mail และ File Server สำเร็จ
2	เจ้าหน้าที่ทุกระบบ Network (DRO Network Administrator)	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเจ้าหน้าที่ทุกระบบ E-mail และ File Server ในการประเมินความเสี่ยงภัยของระบบ E-mail และ File Server ในส่วนของ Network ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server • ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ E-mail และ File Server ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server • แก้ไขปัญหาด้าน Network ที่เกี่ยวข้องกับระบบ E-mail และ File Server <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/2 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของ Network¹ ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท.) และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ
3	เจ้าหน้าที่ทุกระบบ E-mail และ File Server (DRO E-mail and File Server Administrator)	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความเสี่ยงภัยของระบบ E-mail และ File Server ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server • ตรวจสอบความพร้อมของระบบ E-mail และ File Server ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server • ทุกระบบ E-mail และ File Server ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลการทุกระบบให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/1 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อม ในส่วนของ Operating System² ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ

ตารางที่ 7 บทบาทและหน้าที่ทีมงานทุกระบบ E-mail และ File Server

2.3.1.4 ทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS



รูปที่ 6 โครงสร้างทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS

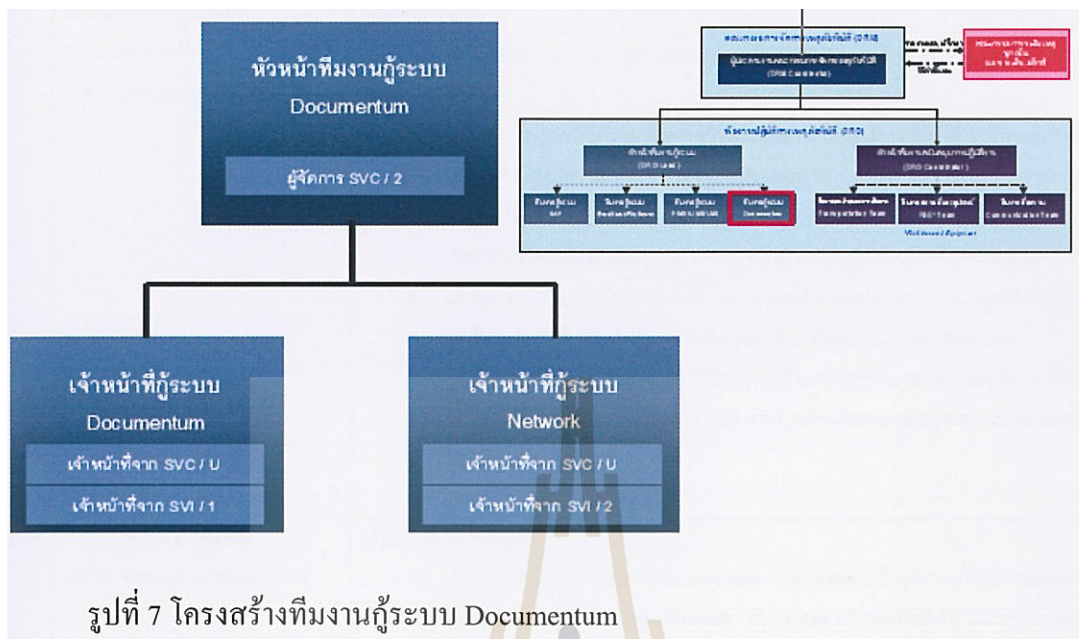
ลำดับ	ตำแหน่ง DRO PIMS/LIMS	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS (DRO PIMS/LIMS/LMS Lead)	<p><u>ผู้จัดการ SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • สั่งการทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS ให้ประเมินความเสี่ยงหาช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ • สรุปผลการประเมินความเสี่ยงโดยรวมของระบบ PIMS,LIMS และ LMS ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานให้หัวหน้าทีมงานกู้ระบบทราบ • สั่งการทีมงานกู้ระบบ PIMS/LIMS/LMS ดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Recovery) และวางแผนการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement) • เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ PIMS,LIMS และ LMS • แจ้งให้หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ ทราบถึงความพร้อมของระบบ หลังจากดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ PIMS,LIMS และ LMS สำเร็จ

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO PIMS/LIMS	บทบาทและหน้าที่
2	เจ้าหน้าที่ทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS (DRO PIMS/LIMS/LMS Administrator)	<p>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</p> <ul style="list-style-type: none"> ประเมินความเสี่ยงของระบบ PIMS,LIMS และ LMS ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS ตรวจสอบความพร้อมของระบบ PIMS,LIMS และ LMS ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS ทุกระบบ PIMS,LIMS และ LMS ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ ทำการทดสอบระบบงาน ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลการทุกระบบให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS
3	เจ้าหน้าที่ทุกระบบ Network (DRO Network Administrator)	<p>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</p> <ul style="list-style-type: none"> ช่วยเจ้าหน้าที่ทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS ในการประเมินความเสี่ยงของระบบ PIMS,LIMS และ LMS ในส่วนของ Network ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ PIMS,LIMS และ LMS ช่วงการดำเนินการทุกระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS แก้ไขปัญหาด้าน Network ที่เกี่ยวข้องกับระบบ PIMS,LIMS และ LMS

ตารางที่ 8 บทบาทและหน้าที่ทีมงานทุกระบบ PIMS/LIMS/LMS

2.3.1.5 ทีมงานทุกระบบ Documentum

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

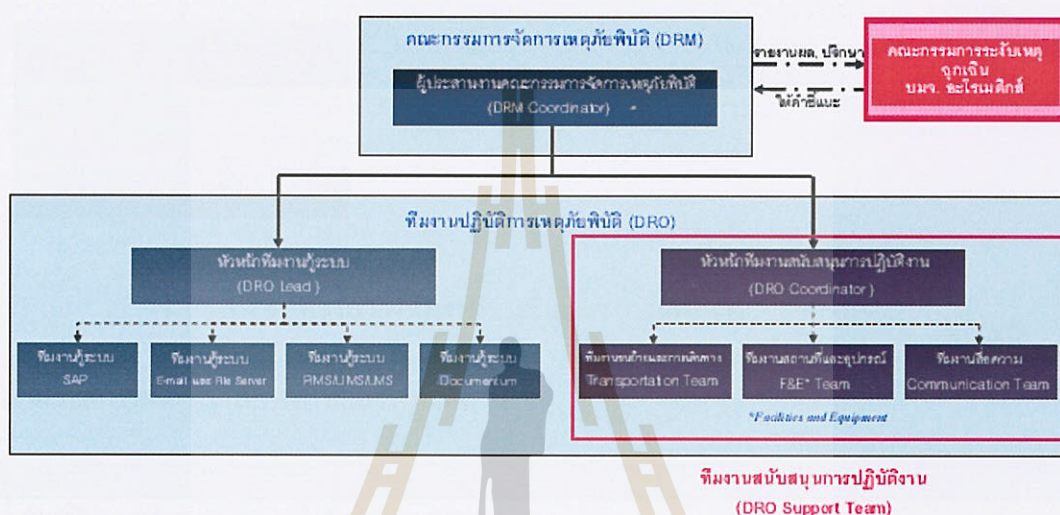


ลำดับ	ตำแหน่ง Documentum	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum (DRO Documentum Lead)	<p><u>ผู้จัดการ SVC/2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • สั่งการทีมงานระบบ Documentum ให้ประเมินความเสี่ยงภัย ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ • สรุปผลการประเมินความเสี่ยงภัยโดยรวมของระบบ Documentum ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานให้หัวหน้าทีมงานระบบทราบ • สั่งการทีมงานระบบ Documentum ดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Recovery) และวางแผนการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement) • เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ Documentum • แจ้งให้หัวหน้าทีมงานระบบ ทราบถึงความพร้อมของระบบ หลังจากดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ Documentum สำเร็จ
2	เจ้าหน้าที่ระบบ Network (DRO Network Administrator)	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเจ้าหน้าที่ระบบ Documentum ในการประเมินความเสี่ยงภัยของระบบ Documentum ในส่วนของ Network ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ Documentum ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum • แก้ไขปัญหาด้าน Network ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Documentum <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/2 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของ Network ที่เชื่อมต่อกับระบบ Documentum ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ
3	เจ้าหน้าที่ระบบ Documentum (DRO Documentum Administrator)	<p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความเสี่ยงภัยของระบบ Documentum ช่วงการรองรับเหตุภัยพิบัติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum • ตรวจสอบความพร้อมของระบบ Documentum ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลให้หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum • กู้ระบบ Documentum ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึงช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และรายงานผลการกู้ระบบให้หัวหน้าทีมงานระบบ Documentum <p><u>เจ้าหน้าที่จาก SVI/1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จาก SVC/U ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จาก SVI/1 จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก SVC/U ในการตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของระบบ Documentum ในส่วนของ Operating System ช่วงการดำเนินการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และช่วงการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ

ตารางที่ 9 บทบาทและหน้าที่ทีมงานระบบ Documentum

2.3.2 ทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน (DRO Support Team)

ทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีหน้าที่หลักในการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่ทีมงานเหตุภัยพิบัติ รวมถึงการสื่อสารความแก่ทีมงานเหตุภัยพิบัติ ซึ่งทีมงานนี้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้โครงสร้างของทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน แสดงรูปได้ดังนี้



รูปที่ 8 โครงสร้างทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน

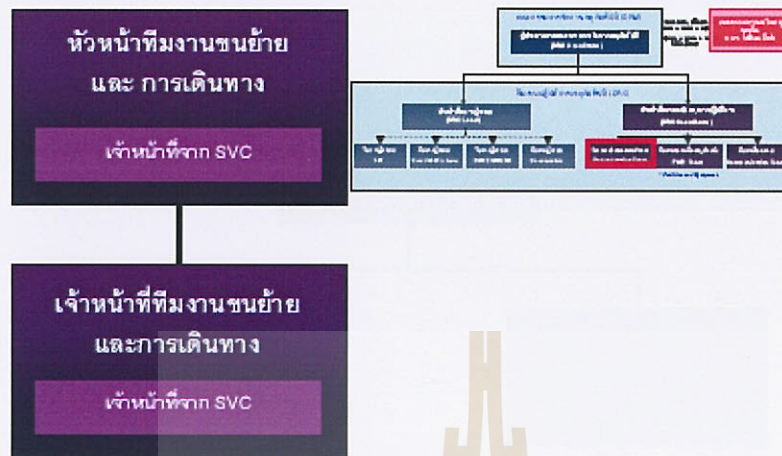
2.3.2.1. หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน (DRO Coordinator)

หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน (DRO Coordinator)	<ul style="list-style-type: none"> อำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนกับทีมงานระบบ ในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการขนย้ายและการเดินทาง, การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และอุปกรณ์ รวมถึงการสื่อสารในกรณีที่มีการประกาศแจ้งเตือนเหตุภัยพิบัติ ประสานงานการเปิดให้ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ กำกับดูแลทีมงานขนย้ายและการเดินทาง ทีมงานสถานที่และอุปกรณ์ และทีมงานสื่อสาร

ตารางที่ 10 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน

2.3.2.2 ทีมงานขนย้ายและการเดินทาง (DRO Transportation Team: DRO TRAN)



รูปที่ 9 โครงสร้างทีมงานขนย้ายและการเดินทาง

ทีมงานขนย้ายและการเดินทางมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

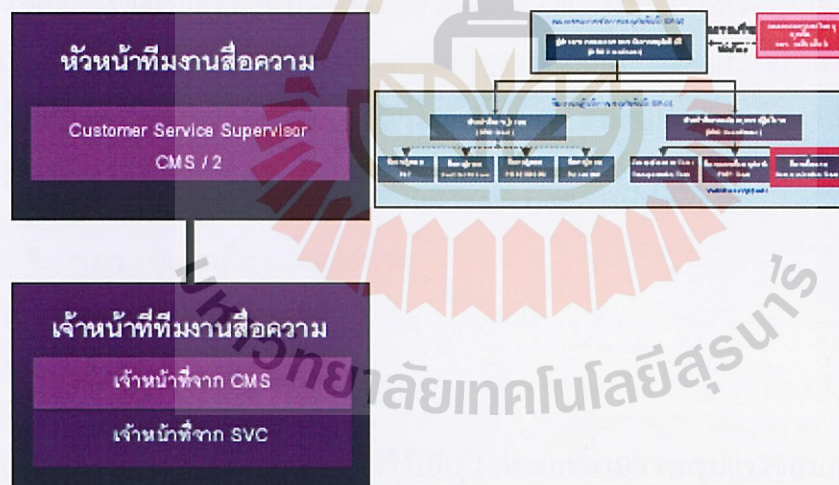
ลำดับ	ตำแหน่ง DRO Transportation	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานขนย้ายและการเดินทาง (DRO Transportation Lead)	<u>เจ้าหน้าที่จาก SVC</u> <ul style="list-style-type: none"> ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทีมงานขนย้ายและการเดินทางในการจัดเตรียมยานพาหนะ (ถ้าจำเป็น) และกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ทีมงานขนย้ายและการเดินทาง
2	เจ้าหน้าที่ทีมงานขนย้ายและการเดินทาง (DRO Transportation)	<u>เจ้าหน้าที่จาก SVC</u> <ul style="list-style-type: none"> อำนวยความสะดวกและเตรียมการเดินทางสำหรับทีมงานเหตุภัยพิบัติจาก SVC ไปยังศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ (ถ้าจำเป็น) เช็คชื่อทีมงานเหตุภัยพิบัติที่ต้องเดินทาง รวมถึงการติดตามตัวกรณีที่ไม่มีรายงานตัว

ตารางที่ 11 บทบาทและหน้าที่ทีมงานขนย้ายและการเดินทาง

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO F&E	บทบาทและหน้าที่
2	เจ้าหน้าที่เตรียมการศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ (DRO Command Center Administrator)	<p>เจ้าหน้าที่จาก CMS/2</p> <ul style="list-style-type: none"> ประสานงานและเตรียมความพร้อมทางด้านสถานที่และอุปกรณ์ของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ รายงานต่อหัวหน้าทีมงานสถานที่และอุปกรณ์ ในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน
3	เจ้าหน้าที่ Service Desk On Site (DRO Service Desk On Site)	<p>เจ้าหน้าที่จาก CMS/2</p> <ul style="list-style-type: none"> ประสานงานการเตรียมความพร้อมทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ และศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ ประสานงานในการขนย้าย PC/Notebook ที่จำเป็นหรือเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ และศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รายงานต่อหัวหน้าทีมงานสถานที่และอุปกรณ์ ในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน <p>เจ้าหน้าที่จาก SVC/U</p> <ul style="list-style-type: none"> เตรียมความพร้อมในการลง Workstation image บนเครื่อง PC/Notebook ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการทำงานของเครื่อง PC/Notebook ระหว่างที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ

ตารางที่ 12 บทบาทและหน้าที่ทีมงานสถานที่และอุปกรณ์

2.3.2.4 ทีมงานสื่อความ (DRO Communication Team: DRO COMM)



รูปที่ 11 โครงสร้างทีมงานสื่อความ

ทีมงานสื่อสารความ มีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง DRO Communication	บทบาทและหน้าที่
1	หัวหน้าทีมงานสื่อสารความ (DRO Communication Lead)	<u>เจ้าหน้าที่จาก CMS</u> <ul style="list-style-type: none"> ประสานงานกับหัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในกรณีที่มีต้องมีการสื่อสารความระหว่างเหตุภัยพิบัติ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ทีมงานสื่อสารความ (DRO Communication)
2	เจ้าหน้าที่ทีมงานสื่อสารความ (DRO Communication)	<u>เจ้าหน้าที่จาก CMS</u> <ul style="list-style-type: none"> ทำการสื่อสารความภายในทีมงานเหตุภัยพิบัติและผู้ใช้ ทำการสื่อสารความกับผู้ใช้เรื่องการประกาศเหตุภัยพิบัติ ออกเลิกเหตุภัยพิบัติ การใช้งานศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมถึง การกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลเดิม หรือศูนย์ข้อมูลใหม่ <u>เจ้าหน้าที่จาก SVC</u> <ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูล และตรวจสอบความที่ส่งออกไป

ตารางที่ 13 บทบาทและหน้าที่ทีมงานสื่อสารความ

3. แผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan)

แผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan) เป็นแผนที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อควบคุมเหตุการณ์ ประเมินความเสียหายจากเหตุการณ์ และใช้ในการตัดสินใจประกาศใช้แผนเหตุภัยพิบัติ เมื่อเหตุการณ์มีความรุนแรง และส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หยุดชะงัก

แผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ

- การระบุประเมินความเสียหาย
- การแจ้งเหตุภัยพิบัติ
- การประกาศเหตุภัยพิบัติ

กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้แก่

3.1 กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

3.2 กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน

เหตุการณ์	ประเภทของ กระบวนการรองรับเหตุการณ์	การอพยพคน
ระเบิด (Bomb Explosion)	ฉุกเฉิน	อพยพทันที
อัคคีภัยรุนแรง (Big Fire)	ฉุกเฉิน	อพยพทันที
แผ่นดินไหวรุนแรง (Severe Earthquake)	ฉุกเฉิน	อพยพทันที
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (Power Black out)	ไม่ฉุกเฉิน	พิจารณาตามสถานการณ์
ระบบปรับอากาศขัดข้อง (Air Condition Failure)	ไม่ฉุกเฉิน	พิจารณาตามสถานการณ์
น้ำท่วม (Water Leakage)	ไม่ฉุกเฉิน	พิจารณาตามสถานการณ์
ระบบ Network มีปัญหา (Network Outage)	ไม่ฉุกเฉิน	ไม่ต้องอพยพ
ระบบโทรศัพท์มีปัญหา (Telephone Outage)	ไม่ฉุกเฉิน	ไม่ต้องอพยพ
ปัญหาของโปรแกรม (Application Problem)	ไม่ฉุกเฉิน	ไม่ต้องอพยพ

ตารางที่ 14 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างเหตุภัยพิบัติและกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ

3.1 คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

ลำดับ	คำอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการรองรับ เหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน	ผู้ปฏิบัติงาน	ข้อมูลที่ใช้
1	รับแจ้งเหตุ	พบเห็น หรือรับแจ้งเหตุ และทำการแจ้งเหตุต่อ DRO Lead	ผู้ประสานงาน บริการ ICT Service Desk Call Center (3455) ผู้พบเห็นเหตุการณ์	
2	รับแจ้งเหตุฉุกเฉินและ แจ้งเหตุฉุกเฉินต่อ DRM Coordinator	รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และติดต่อผู้ประสานงานบริการ ICT (ICT Coordinator) ของบริษัท อะโวนีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อสอบถามสถานที่ตั้งของ ศูนย์ บัญชาการรองรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นที่ประชุมของคณะกรรมการรองรับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโวนีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และสอบถามสถานการณ์ ความเสียหายที่ เกิดขึ้น ผู้ได้รับบาดเจ็บ และดำเนินการแจ้งและขอความช่วยเหลือจาก DRP Coordinator รับทราบ	DRO Lead	
3	รับแจ้งเหตุฉุกเฉินและ แจ้งเหตุฉุกเฉินต่อ DRM	รับแจ้งเหตุฉุกเฉินจาก DRO Lead และดำเนินการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้ DRM รับทราบและพิจารณาประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM Coordinator	
4	ประกาศเหตุภัยพิบัติ (1) ?	พิจารณาเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นส่วนกันภายใน DRP ว่าเห็นสมควรที่จะประกาศเหตุภัย พิบัติหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุภัยพิบัติ ให้ดำเนินการประกาศเหตุภัย พิบัติ - ในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเหตุการณ์ยังไม่รุนแรงขนาดเหตุภัยพิบัติ ทาง 	DRM	

ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการรองรับ เหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน	ผู้ปฏิบัติงาน
		DRM สามารถตัดสินใจขอผลจากสรุปรายงานการประเมินความเสียหายจาก DRO Recovery Team ได้	
5	สั่งการประเมินความเสียหาย แจ้งสถานที่ประชุมของคณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน และออกคำสั่งเปิดศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - สั่งการให้ DRO Recovery Team ดำเนินการประเมินความเสียหาย (Damage Assessment) ของระบบที่ได้รับผลกระทบจากเหตุฉุกเฉิน - แจ้งสถานที่ตั้งของศูนย์บัญชาการระดับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นที่ประชุมของคณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโวกีติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้ DRO Coordinator ทราบเพื่อทำการแจ้งให้ตัวแทนจาก DRM ไปร่วมประชุม - ออกคำสั่งให้ DRO Coordinator ทำการเปิดศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติสำหรับทีมงานเหตุภัยพิบัติ 	DRO Lead
6	ประเมินความเสียหายและรายงานต่อ DRO Lead	ประเมินความเสียหายระบบที่ตนดูแลรับผิดชอบ และรายงานผลการประเมินความเสียหายต่อ DRO Lead	DRO Recovery Team
7	เปิดให้ศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ	<p>เปิดให้ศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตัดสินใจเลือกศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติโดยอ้างอิงจาก ภาวการณ์ของศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติตามที่กล่าวในหน้าดังกล่าวที่ 1 และทำการตรวจสอบความพร้อมของศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สั่งการให้ DRO F&E Team ช่วยเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 	DRO Coordinator
		<p>ที่จำเป็นสำหรับการให้ศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ โดย DRO F&E Team จะประสานงานกับผู้ประสานงานเหตุฉุกเฉิน (Mutual Aid Coordinator, MAC) ของบริษัท อะโวกีติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในการดำเนินการเตรียมการสำหรับการประชุมทางไกล (Teleconference) ระหว่างศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ กับ ศูนย์บัญชาการระดับเหตุฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สั่งการให้ DRO COMM Team แจ้งความพร้อมของศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ และสถานที่ตั้งของ ศูนย์ฯ ให้ทีมงานเหตุภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ DRM, DRM Coordinator, DRO Lead และ DRO Coordinator ทราบ พร้อมทั้งแจ้งสถานการณ์ และความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยรายละเอียดของข้อความที่ระบุถึงสถานการณ์ และความเสียหายที่เกิดขึ้น จะต้องผ่านการตรวจทานจากทีมงานสื่อความจาก SVC-U ก่อนจะสื่อความออกไป - สั่งการให้ DRO COMM Team แจ้งสถานที่ของศูนย์บัญชาการระดับเหตุฉุกเฉิน ให้ตัวแทนจาก DRM เพื่อไปร่วมประชุมกับคณะกรรมการระดับเหตุฉุกเฉิน บริษัท อะโวกีติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 	
8	สรุปผลการประเมินความเสียหายและรายงานต่อ DRM Coordinator	รับทราบรายงานผลการประเมินความเสียหายจาก DRO Recovery Team และสรุปผลการประเมินความเสียหายโดยรวมและรายงานต่อ DRM Coordinator ณ ที่ประชุมศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ	DRO Lead

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการรองรับ เหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน	ผู้ปฏิบัติงาน
9	รายงานเหตุภัยพิบัติต่อ คณะผู้บริหารอะโม่ ติกส์	รายงานสรุปผลการประเมินความเสียหายให้ตัวแทนจาก DRM และคณะผู้บริหาร บริษัท อะโม่ติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่ประชุม ณ ศูนย์บัญชาการระดับ เหตุฉุกเฉิน ผ่านทางการประชุมทางไกลที่ได้จัดเตรียมไว้ เพื่อปรึกษาและพิจารณา ประกอบการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
10	ประกาศเหตุภัยพิบัติ (2) ?	พิจารณาหารือกันระหว่าง DRM และ คณะผู้บริหาร บริษัท อะโม่ติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นมติของที่ประชุม ว่าเห็นสมควรที่จะประกาศเหตุภัยพิบัติ หรือไม่ หลังจากได้รับรายงานสรุปผลการประเมินความเสียหาย และข้อเสนอแนะจาก คณะผู้บริหาร บริษัท อะโม่ติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ระหว่างการประชุม <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่มติของที่ประชุม พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุภัยพิบัติ ให้ดำเนินการ ประกาศเหตุภัยพิบัติ - ในกรณีที่มติของที่ประชุม พิจารณาแล้วไม่ให้เป็นเหตุภัยพิบัติ ให้ยกเลิก กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน 	DRM
11	ยกเลิกกระบวนการ รองรับเหตุภัยพิบัติกรณี ฉุกเฉิน	ประสานงานเพื่อปิดศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติ และสั่งการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารภายใน DR Team รับทราบถึงการยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ กรณีฉุกเฉิน	DRO Coordinator
12	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
13	จัดทำ Incident Report	จัดทำ Incident Report หลังจากได้รับแจ้งยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณี ฉุกเฉิน	DRO Recovery Team

ตารางที่ 15 คำอธิบายลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

3.2 คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน	ผู้ปฏิบัติงาน
1	รับแจ้งเหตุ	รับแจ้งเหตุจากช่องทางดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - รับแจ้ง Service Request Category 1 และ 2 จากผู้ใช้และแจ้งเหตุให้ DRO Lead ทราบตามกระบวนการที่กำหนดไว้ใน Service Request Management หรือ - รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารบริหาร หรือ - รับแจ้งจาก Monitoring Tool ที่ติดตั้งบนระบบสำคัญต่าง ๆ ของบริษัท อะโวกิเอส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และแจ้งเหตุให้ DRO Lead ทราบ 	Service Desk Call Center (3456), เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือ Operator
2	เหตุฉุกเฉิน ?	รับแจ้งเหตุ และ พิจารณาความรุนแรงของ Service Request หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเหตุฉุกเฉินหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่พิจารณาเป็นเหตุฉุกเฉินให้ปฏิบัติตามกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (Emergency Response Procedure) - กรณีที่พิจารณาแล้วว่าไม่ใช่เหตุฉุกเฉิน ให้ส่งการให้ DRO Recovery Team ประเมินความเสียหาย (Damage Assessment) 	DRO Lead
3	สั่งการประเมินความเสียหาย	มอบหมายให้ DRO Recovery Team ที่เกี่ยวข้องทำการประเมินความเสียหาย	DRO Lead
4	ประเมินความเสียหายและรายงานต่อ DRO Lead	ประเมินความเสียหายระบบที่ตนเองรับผิดชอบ หรือ ประเมินความเสียหายเพิ่มเติมกรณีที่ DRO Lead ขอข้อมูลเพิ่มเติม และรายงานผลการประเมินความเสียหายต่อ DRO Lead	DRO Recovery Team
5	ต้องการแจ้งให้ DRM Coordinator ทราบ ?	ตัดสินใจว่าจะต้องแจ้งให้ DRM Coordinator ทราบหรือไม่ โดยพิจารณาจากความรุนแรงของเหตุการณ์หรือปัญหา และระยะเวลาในการแก้ไขจากผลการประเมินความเสียหาย	DRO Lead
6	ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ?	พิจารณาผลการประเมินความเสียหายว่าข้อมูลที่ได้รับเพียงพอหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมให้สั่งการ DRO Recovery Team ให้ดำเนินการประเมินความเสียหายในส่วนที่ต้องการเพิ่มเติม - ในกรณีที่ไม่ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม และพิจารณาแล้วว่าปัญหาไม่รุนแรงขึ้น ให้ตัดสินใจยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉินเพื่อกลับสู่สภาวะปกติของการทำงาน 	DRO Lead
7	กลับสู่สภาวะปกติของการทำงาน	ทำการแจ้งให้ DRO Recovery Team ที่เกี่ยวข้องทราบถึงการยกเลิก และกลับสู่สภาวะปกติของการทำงาน	DRO Lead
8	ออกคำสั่งให้ DRO Coordinator เปิดศูนย์อำนาจการฯ รายงานให้ DRM Coordinator ทราบ และแจ้งเหตุต่อ ATC OCIO	ออกคำสั่งต่อ DRO Coordinator, รายงานให้ DRM Coordinator และแจ้งเหตุต่อ ATC OCIO โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ออกคำสั่งเปิดศูนย์อำนาจการเหตุภัยพิบัติต่อ DRO Coordinator - รายงานสรุปผลการประเมินความเสียหายให้ DRM Coordinator ทราบ - แจ้งเหตุให้ ATC OCIO ทราบ เพื่อช่วยประสานงานในการแจ้งเหตุและติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องจากบริษัท อะโวกิเอส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 	DRO Lead

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน
		กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน	
9	เปิดใช้ศูนย์อำนวยความสะดวก เหตุภัยพิบัติ	ประสานงานการใช้ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาลักษณะของ เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ตัดสินใจเลือก ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติโดยอ้างอิงจาก รายงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติตามที่กล่าว ในบทนำตัวตารางที่ 1 และทำการตรวจสอบความพร้อมของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สั่งการให้ DRO F&E Team ช่วยเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการใช้ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ - สั่งการ DRO COMM Team ทำการแจ้งที่ตั้งของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติให้ทีมงานเหตุภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ DRM, DRM Coordinator, DRO Lead และ DRO Coordinator สำหรับรายชื่อทีมงานเหตุภัยพิบัติสามารถอ้างอิงได้จากภาคผนวก ค. รายชื่อและเบอร์ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง 	DRO Coordinator
10	รับรายงานจาก DRO Lead และ DRO Coordinator	รับทราบรายงานการประเมินความเสี่ยงภัยจาก DRO Lead และ รับแจ้งการเปิดศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ และที่ตั้งของศูนย์ฯ จาก DRO Coordinator	DRM Coordinator
11	รับรายงานจาก DRM Coordinator และ ประเมินสถานการณ์	รับทราบรายงานการประเมินความเสี่ยงภัยจาก DRM Coordinator และ ประเมินสถานการณ์เหตุภัยพิบัติ เพื่อตัดสินใจประกาศเป็นเหตุภัยพิบัติ	DRM
12	รายงานเหตุต่อ ผู้บริหารระดับสูง	รายงานสรุปผลการประเมินความเสี่ยงภัยและสถานการณ์ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผ่านทาง ATC OCIO ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของ DRM เพื่อพิจารณาขอความเห็นก่อนที่ทาง DRM จะทำการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
13	เหตุภัยพิบัติ ? (1)	พิจารณาร่วมกันภายใน DRM ว่าเห็นสมควรที่จะประกาศเหตุภัยพิบัติหรือไม่ หลังจากได้รับสรุปผลการประเมินความเสี่ยงภัย <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุภัยพิบัติ ให้ดำเนินการประกาศเหตุภัยพิบัติ - ในกรณีที่พิจารณาแล้วไม่ใชเหตุภัยพิบัติ DRM สามารถเลือกที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์จาก DRO Recovery Team ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง (ระยะเวลาที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของระบบงาน) หลังจากเกิดเหตุก่อนที่จะทำการตัดสินใจอีกครั้ง โดยอาจขอรายงานสถานการณ์เพิ่มเติมจาก DRM Coordinator 	DRM
14	ขอรายงานจาก DRO Lead และติดตามสถานการณ์	ขอทราบสถานการณ์ของเหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO Lead และติดตามสถานการณ์ เพื่อการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ หลังจากที่ได้ DRM พิจารณาในรอบแรกแล้วตัดสินใจว่ายังไม่ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM Coordinator
15	ขอรายงานจาก DRO Recovery Team และ ติดตามสถานการณ์	ขอทราบสถานการณ์ของเหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO Recovery Team และ ติดตามสถานการณ์เพื่อแจ้งให้ DRM Coordinator ทราบ	DRO Lead
16	รายงานสถานการณ์ให้ DRO Lead	รายงานสถานการณ์เหตุภัยพิบัติให้ DRO Lead รับทราบเป็นระยะ ๆ หรือเมื่อมีการร้องขอให้ทำการประเมินสถานการณ์เพิ่มเติม	DRO Recovery Team

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน	ผู้ปฏิบัติงาน
17	รายงานเหตุต่อ ผู้บริหารระดับสูง	รายงานสรุปผลการประเมินความเสียหายและสถานการณ์ของเหตุการณ์หรือปัญหา ล่าสุดที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผ่าน ทาง ATC OCIO ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของ DRM เพื่อพิจารณาขอความเห็นก่อนที่ทาง DRM จะทำการตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
18	เหตุภัยพิบัติ ? (2)	พิจารณาร่วมกันภายใน DRM ว่าเห็นสมควรที่จะประกาศเหตุภัยพิบัติหรือไม่ หลังจาก ติดตามและประเมินสถานการณ์มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง - ในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุภัยพิบัติ ให้ดำเนินการประกาศเหตุภัย พิบัติ - ในกรณีที่พิจารณาแล้วไม่ใช่เหตุภัยพิบัติ ให้ยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุ ภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน	DRM
19	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
20	ยกเลิกกระบวนการ รองรับเหตุภัยพิบัติกรณี ไม่ฉุกเฉิน	ประสานงานเพื่อปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ และดำเนินการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารความให้ DR Team รับทราบถึงการยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ กรณีไม่ฉุกเฉิน	DRO Coordinator
21	จัดทำ Incident Report	จัดทำ Incident Report หลังจากได้วันแจ้งยกเลิกกระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณี ไม่ฉุกเฉิน	DRO Recovery Team

ตารางที่ 16 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติกรณีไม่ฉุกเฉิน

4. แผนการกู้ระบบ (Disaster Recovery Plan)

4.1 กระบวนการกู้ระบบ ณ ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (Recovery Procedure)

4.1.1 กระบวนการกู้ระบบโดยรวม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

- ขั้นตอนการเริ่มกระบวนการกู้ระบบ เป็นขั้นตอนที่เริ่มต้นหลังจากคณะกรรมการ
จัดการเหตุภัยพิบัติ ประกาศเหตุภัยพิบัติ จนถึงกิจกรรมที่ทีมงานกู้ระบบแต่ละระบบ
เดินทางไปกู้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ ขั้นตอนนี้อาจเป็นขั้นตอนร่วมที่
ต้องปฏิบัติโดยจะมีรายละเอียดที่เหมือนกันสำหรับการกู้ระบบทุกระบบและจะปฏิบัติ
แค่ครั้งเดียว
- ขั้นตอนการกู้ระบบ เป็นขั้นตอนกู้ระบบด้าน Infrastructure และ Application ที่ปฏิบัติ
โดยทีมงานกู้ระบบในแต่ละระบบ ขั้นตอนนี้ จะแตกต่างกันในแต่ละระบบ ระบบที่ถูก
พิจารณาว่าเป็นระบบสำคัญของ บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ดัง
ตารางข้างล่าง

ลำดับความสำคัญของการกู้ระบบสำคัญ (Priority of ATC Critical Applications Recovery)		ระบบสำคัญ (ATC Critical Applications)
ลำดับที่ 1		- ระบบ SAP R/3
ลำดับที่ 2		- ระบบ E-mail
ลำดับที่ 3		- ระบบ File Server
ลำดับที่ 4		- ระบบ PIMS - ระบบ LIMS - ระบบ LMS - ระบบ Documentum

ตารางที่ 17 ลำดับความสำคัญของการกู้ระบบสำคัญ

- ขั้นตอนสื่อความ เป็นขั้นตอนสื่อวารภายในทีมงานเหตุภัยพิบัติ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งและรายงานสถานการณ์การกู้ระบบขณะดำเนินการกู้ระบบ ประกาศความพร้อมและเริ่มใช้งานระบบสำรองเมื่อดำเนินการกู้ระบบสำเร็จ รวมถึงการสื่อความกับผู้ใช้และผู้บริหาร บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการกู้ระบบ โดยรวม

ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียดกระบวนการกู้ระบบโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
1	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
2	แจ้งเรื่องการประกาศเหตุภัยพิบัติให้ผู้บริหารอะโรเมติกส์	ATC OCIO ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารจัดการเหตุภัยพิบัติ รายงานและแจ้งการประกาศเหตุภัยพิบัติต่อผู้บริหารบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยระบุถึงสาเหตุของเหตุภัยพิบัติ ระยะเวลาในการกู้ระบบ และผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และระบบที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงดำเนินการสื่อความให้กลุ่มผู้ใช้บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ทราบถึงการประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM
3	แจ้งเรื่องการประกาศเหตุภัยพิบัติให้ DRO Team	สั่งการให้ DRO Lead เตรียมพร้อมในการกู้ระบบที่ได้รับผลกระทบและสั่งการให้ DRO Coordinator เตรียมพร้อมอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทาง อุปกรณ์ และการสื่อสารและประสานงานในการกู้ระบบที่เสียหาย	DRM Coordinator
4	สั่งการ DRO COMM DRO TRAN และ DRO F&E	สั่งการทีมงานโดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมข้อความหลัก (Key Messages) ในการสื่อสารโดยอ้างอิงจากภาคผนวก ๑. ข้อความหลักที่ใช้ในการสื่อสารกรณีเหตุภัยพิบัติ ระบุกลุ่มทีมงานเหตุภัยพิบัติ ที่จะทำการสื่อสารและสั่งการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสาร - กำหนดจุดนัดพบ และเวลานัดหมาย และ สั่งการ DRO TRAN Team ในการเตรียมความพร้อมการเดินทางไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ 	DRO Coordinator

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกู้ระบบโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
		และศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ ให้แก่ DRO System Lead, DRO Recovery Team ของระบบที่เกี่ยวข้อง สำหรับรายชื่ออาสาสมัครที่สามารถอ้างอิงได้จากบทที่ 1 - สำเนา DRO F&E Team ในการเตรียมความพร้อมทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ (เครื่อง PC หรือ Notebook Printer) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ	
5	ทำการสื่อสาร	ให้ความรู้ให้ทีมงานเหตุภัยพิบัติ ทราบถึงจุดรวมพลและกำหนดการเดินทางไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ และศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ โดยรายละเอียดของข้อความที่ระบุถึงจุดรวมพล และศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ จะต้องผ่านการตรวจทานจากทีมงานสื่อสารจาก SVC/U ก่อนจะสื่อสารออกไป - กลุ่ม DRO Recovery Team ให้ช่องทาง SMS และโทรศัพท์ รายชื่อ เบอร์ติดต่อ และ E-mail address สามารถอ้างอิงได้จากภาคผนวก ค. รายชื่อและเบอร์ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง	DRO COMM Team
6	อำนวยความสะดวก DRC	ติดต่อกับหน่วยงาน/บริษัทที่จัดเตรียมให้บริการเดินทางให้ทีมงานกู้ระบบ เพื่อเข้าปฏิบัติการที่ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ ตามข้อตกลงการให้บริการที่ได้จัดทำขึ้น แล้วเดินทางไปยังจุดนัดพบ เพื่อทำการเช็คชื่อทีมงานกู้ระบบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการติดต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานไม่มาทำงานตัว ตามรายชื่อที่แสดงในภาคผนวก ค. รายชื่อและเบอร์ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง	DRO TRAN Team
7	เตรียมความพร้อมของ DRC	เตรียมความพร้อมของศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกู้ระบบ และการปฏิบัติงานของผู้ให้หลัก	DRO F&E Team
8	อำนวยความสะดวก เดินทาง	สำเนาให้ DRO System Lead ของระบบที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมเดินทางและแจ้งให้ DRO Recovery Team ของระบบนั้น ๆ ทราบ	DRO Lead
9	เตรียมเดินทาง DRC	DRO System Lead และ DRO Recovery Team เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์ที่จำเป็นในการกู้ระบบ ได้แก่ เทปสำรองข้อมูลล่าสุด เป็นดิน และรวมตัวกันที่จุดนัดพบตามที่ตกลงไว้	DRO System Lead และ DRO Recovery Team

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกู้ระบบโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
10	เดินทางไป DRC	DRO System Lead และ DRO Recovery Team ไปรวมตัวกันตามที่ตั้งกองไว้ และ ออกเดินทางไปศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ หรือศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัย พิบัติ ¹	DRO System Lead และ DRO Recovery Team
11	ทำการกู้ระบบและ รายงานสถานการณ์ให้ DRO System Lead	DRO Recovery Team ทำการกู้ระบบสำรอง (Standby System) ณ ศูนย์ข้อมูลสำรอง กรณีเหตุภัยพิบัติ หรือศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ และรายงานสถานการณ์ให้ DRO System Lead เป็นระยะ ๆ (รายละเอียดขั้นตอนการกู้ระบบต่างๆ สามารถอ้างอิง ได้จากหัวข้อถัดไป)	DRO Recovery Team
12	รับรายงานสถานการณ์กู้ ระบบจาก DRO Recovery Team และ แจ้งสถานการณ์กู้ระบบ ให้ DRO Lead	รับรายงานสถานการณ์กู้ระบบจาก DRO Recovery Team และรายงานสถานการณ์กู้ ระบบต่อ DRO Lead	DRO System Lead
13	รับรายงานสถานการณ์กู้ ระบบจาก DRO System Lead และ สรุปผลการกู้ระบบต่อ DRM Coordinator	รับรายงานสถานการณ์กู้ระบบจาก DRO System Lead และรายงานสรุปผลการกู้ ระบบต่อ DRM Coordinator	DRO Lead
14	รับรายงานสรุปผลการกู้ ระบบจาก DRO Lead	รับรายงานสรุปผลการกู้ระบบจาก DRO Lead	DRM Coordinator
15	ระบบสามารถ ใช้งานได้ ?	หลังจากทำการทดสอบระบบ ตามฟังก์ชันที่สำคัญ <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าระบบที่ถูกสืบคืนสามารถพร้อมใช้งานได้ ให้แจ้ง DRO System Lead ทราบถึงผลการกู้ระบบ และความร่วมมือในการให้บริการ - ถ้าระบบที่ถูกสืบคืนไม่สามารถปฏิบัติงานบางฟังก์ชันได้ ให้แจ้งกลับทีมงาน ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาพร้อมดำเนินการแก้ไขเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไข (Workaround) หากสามารถทำได้ 	DRO Recovery Team
16	รับการยืนยันว่าการกู้ ระบบสำเร็จจาก DRO Recovery Team	รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRO Recovery Team และรายงานผลการกู้ระบบ ต่อ DRO Lead	DRO System Lead
17	รับการยืนยันว่าการกู้ ระบบสำเร็จจาก DRO System Lead	รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRO System Lead และรายงานผลการกู้ระบบต่อ DRM Coordinator	DRO Lead
18	รับการยืนยันว่าการกู้ ระบบสำเร็จจาก DRO Lead	รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRO Lead และรายงานผลการกู้ระบบต่อ DRM	DRM Coordinator
19	รับการยืนยันว่าการกู้ ระบบสำเร็จจาก DRM Coordinator	รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRM Coordinator เพื่อตัดสินใจให้ระบบที่ถูกสืบ คืนศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ	DRM

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกู้ระบบโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
20	ประกาศใช้ระบบสำรอง	ประกาศใช้ระบบ <Application> สำรอง ที่ทำการกู้สำเนาข้อมูลสำรองกรณีเหตุ ภัยพิบัติ ATC OCHO ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ รายงานและแจ้งการให้ งานระบบสำรองต่อผู้บริหารระดับสูง, ผู้ใช้หลัก และผู้ใช้ทั่วไปบริษัท อะโวกาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยรายชื่อ เบอร์ติดต่อ และ E-mail address สามารถ อ้างอิงได้จากภาคผนวก ค. รายชื่อและเบอร์ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง	DRM
21	แจ้งเรื่องการประกาศใช้ ระบบสำรอง	แจ้งเรื่องการประกาศใช้ระบบ <Application> สำรองให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	DRM Coordinator
22	แจ้งให้ DRO COMM Team ประกาศใช้ระบบ สำรอง	แจ้งให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารความเสี่ยงของการประกาศการใช้ระบบ <Application> สำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ โดยทำตามขั้นตอนต่อไปนี้ - เตรียมข้อความ (Key Messages) ในการสื่อสารความเสี่ยงโดยอ้างอิงจาก ภาคผนวก ง. ข้อความที่ใช้ในการสื่อสารความเสี่ยงกรณีเหตุภัยพิบัติ ระบุกลุ่มผู้ใช้ จะทำการสื่อสารและสั่งการให้ DRO COMM Team สื่อสาร	DRO Coordinator
23	ทำการสื่อสาร	แจ้งให้ทราบถึงการประกาศใช้ระบบ <Application> สำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณี เหตุภัยพิบัติ กับบุคคลเหล่านี้โดยรายละเอียดของข้อความที่ระบุถึงชื่อของระบบ จะต้องผ่านการตรวจสอบจากทีมงานสื่อสารจาก SVC/IT ก่อนจะสื่อสารออกไป และใช้วิธีการสื่อสารและช่องทาง ตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้ - DR Team ใช้ช่องทาง SMS และโทรศัพท์ รายชื่อ เบอร์ติดต่อ และ E-mail address สามารถอ้างอิงได้จากภาคผนวก ค. รายชื่อ และเบอร์ติดต่อทีมงานที่เกี่ยวข้อง	DRO COMM Team
24	จัดทำ Incident Report	จัดทำ Incident Report หลังจากได้รับแจ้งการประกาศใช้ระบบ <Application> สำรอง	DRO Recovery Team

ตารางที่ 18 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการกู้ระบบโดยรวม

4.2 กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ

กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ มีจุดประสงค์เพื่อย้ายการทำงานของระบบสำคัญจากศูนย์ข้อมูลสำรองกลับไปยังศูนย์ข้อมูลหลักเดิม หรือศูนย์ข้อมูลหลักที่ใหม่เพื่อเข้าสู่สภาวะการทำงานปกติ ซึ่งกระบวนการนี้จะถูกนำมาใช้ปฏิบัติหลังจากที่ทีมงานเหตุภัยพิบัติพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ข้อมูลหลักเดิมหรือศูนย์ข้อมูลหลักใหม่ได้มีการเตรียมความพร้อมทางด้านสถานที่ IT Infrastructure และธุรกิจเห็นชอบในกำหนดการที่จะทำการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ

หลักการสำคัญของกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ มีตามขั้นตอนดังนี้

- กระบวนการนี้เป็นการย้ายการทำงานของระบบสำคัญจากศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติกลับไปยังศูนย์ข้อมูลหลักเดิม หรือศูนย์ข้อมูลหลักใหม่ ที่มีการเตรียมการล่วงหน้าทางด้านสถานที่ IT Infrastructure รวมถึงระบบสื่อสารและด้านอื่นๆ ให้พร้อมกลับมาปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตั้งระบบงานบนเครื่อง Server และการตั้งค่าของ Application Configuration ที่สามารถใช้งานได้อย่างปกติ
- การวางแผนงานเพื่อย้ายการทำงานของระบบสำคัญจากศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัตินี้ยึดถือหลักการที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่น้อยที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และการปฏิบัติงานของผู้ใช้ ณ ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ รวมทั้งควรมีการพิจารณาถึงแผนสำรองในกรณีที่การกลับสู่สภาวะปกติไม่สำเร็จ

ขั้นตอนกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม

ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
1	รับแจ้งถึงความพร้อมของศูนย์ข้อมูลหลัก	รับแจ้งจากทีม SVC ถึงความพร้อมของศูนย์ข้อมูลหลัก ว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยรับแจ้งเรื่องความพร้อมด้านต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างอาคาร (Building Structure) - ระบบไฟฟ้า (Power System) - ระบบปรับอากาศและความชื้น (Air Conditioning & Humidity Control) - เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร (Computer and Communication Network) - ระบบความปลอดภัย (Security System) - การติดตั้งระบบงานบนเครื่อง Server และ Storage (Applications Installation) 	DRO Lead
2	ประชุมแผนงานการกลับสู่สภาวะปกติ	DRO Lead จัดประชุมเพื่อวางแผนงานการกลับสู่สภาวะปกติ (Reinstatement Workplan) โดยเชิญให้บุคคลต่อไปนี้เข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น <ul style="list-style-type: none"> - DRM - DRM Coordinator - DRO Lead - DRO Coordinator <p>หลังจากการประชุม ATC OCIO จึงเป็นหน้าที่ในสมาชิกของ DRM จะเป็นผู้ประสานงานในการสื่อสารความให้บุคคลใน บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้องทราบ</p>	DRM, DRM Coordinator, DRO Lead, DRO Coordinator

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
3	ประชุม DRO Support Team	จัดประชุม DRO Support Team เพื่อดำเนินการตามแผนงานการกลับสู่สภาวะปกติ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนตามขั้นตอนต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> - ทักทายและเลือกที่ตั้งของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ โดยเลือกจาก รายชื่อที่ระบุในบทที่ 1 - แจ้งให้ DRO F&E Team รับทราบถึงแผนงานฯ และกำหนดการในการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ที่ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (DRC) - แจ้งให้ DRO COMM Team รับทราบแผนงานฯ และกำหนดการในการสร้างความให้กับ DR Team 	DRO Coordinator
4	ประชุม DRO Recovery Team	จัดประชุม DRO Recovery Team เพื่อดำเนินการตามแผนงานการกลับสู่สภาวะปกติ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนตามขั้นตอนต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งให้ DRO Recovery Team รับทราบถึงแผนงาน และกำหนดการในการเตรียมความพร้อม กำหนดการในการดำเนินการให้ระบบสามารถกลับสู่สภาวะปกติที่ศูนย์ข้อมูลหลัก และกำหนดการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ 	DRO Lead
5	ประสานงานเพื่อเปิดให้ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ ศูนย์ข้อมูลหลัก และ ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	ประสานงานเพื่อเปิดให้ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองฯ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนตามขั้นตอนต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> - สั่งการให้ DRO F&E Team เตรียมความพร้อมของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ทางด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นที่ใช้ในการดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติโดยติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สั่งการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารผ่านทาง SMS หรือโทรศัพท์เรื่องความพร้อมของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ ให้ DR Team ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ DRM DRM Coordinator DRO Lead และ DRO Coordinator รับทราบ - สั่งการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารผ่านทาง SMS หรือโทรศัพท์เรื่องความพร้อมของศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ที่มีเหตุภัยพิบัติ ให้ DRO Recovery Team ที่เกี่ยวข้องรับทราบ - ราชชื่อที่มาถึงที่เกี่ยวข้องสามารถอ้างอิงได้จากภาคผนวก ค. ราชชื่อ และเบอร์ติดต่อที่มาจากที่เกี่ยวข้อง - ชื่อความหลักที่ใช้ในการสื่อสารสามารถอ้างอิงได้จากภาคผนวก ง. ชื่อความหลักที่ใช้ในการสื่อสารกรณีเหตุภัยพิบัติ 	DRO Coordinator
6	เตรียมความพร้อมด้านสถานที่ที่ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ ศูนย์ข้อมูลหลัก และ ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	ทำการเตรียมสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการใช้ศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ ศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ	DRO F&E Team
7	รวมตัวที่จุดนัดพบที่ศูนย์ข้อมูลหลัก (ถ้าจำเป็น)	DRO System Lead และ DRO Recovery Team ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลหลัก รวมตัวกันที่จุดนัดพบที่ศูนย์ข้อมูลหลัก ตามกำหนดการในแผนงานฯ เพื่อเตรียมความพร้อมของระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลหลักก่อนดำเนินการเตรียมความพร้อมที่ศูนย์ข้อมูลหลัก รายละเอียดของที่ตั้งจุดนัดพบสามารถอ้างอิงได้จากบทที่ 1	DRO System Lead และ DRO Recovery Team

ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
8	รวมตัวที่จุดนัดพบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ (ถ้าจำเป็น)	DRO Recovery Team ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ใหญ่ทันที รวมตัวกันที่จุดนัดพบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ตามกำหนดภายในแผนงานฯ เพื่อเตรียมความพร้อมของระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ก่อนดำเนินการเตรียมความพร้อมที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ รายละเอียดของที่ผู้รับผิดชอบสามารถเข้าถึงได้จากบทที่ 1	DRO Recovery Team
9	เตรียมความพร้อมของระบบที่ ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ และศูนย์ข้อมูลหลัก	<p>เตรียมความพร้อมของระบบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ก่อนขั้นตอนการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลหลัก โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำรอง หรือ คัดลอกข้อมูลระบบทั้งหมดของระบบงานที่ ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ เพื่อไปข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นข้อมูลต้นต้นของระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลหลัก - นำสำเนาข้อมูลระบบทั้งหมดที่ทำการสำรอง หรือคัดลอกไปยังศูนย์ข้อมูลหลัก - แจ้งให้ DRO Recovery Team ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลหลักทราบเมื่อทำการสำรองข้อมูลเสร็จสิ้น <p>เตรียมความพร้อมของระบบที่ศูนย์ข้อมูลหลัก ก่อนขั้นตอนการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลหลัก โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของ Network - ตรวจสอบความพร้อมของ Server / Storage - ตรวจสอบความพร้อมของ Application <ระบบงาน> (ถ้าจำเป็น) - นำข้อมูลระบบที่ทำการสำรอง จาก ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ มา Restore ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก - แจ้งให้ DRO Recovery Team ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ทราบเมื่อทำการกู้ข้อมูลระบบเสร็จสิ้น 	DRO Recovery Team
10	ดำเนินการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลหลัก และรายงานสถานะฯ ให้ DRO System Lead	<p>ที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ดำเนินการปิดระบบงานและฐานข้อมูล พร้อมแจ้งให้ DRO Recovery Team ที่ศูนย์ข้อมูลหลักทราบ</p> <p>ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก หลังจากที่ได้รับแจ้งจาก DRO Recovery Team ที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - กู้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลหลัก - เปิดใช้งานระบบที่ศูนย์ข้อมูลหลัก <p>รายงานสถานะของการดำเนินการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลหลักที่ศูนย์ข้อมูลหลักให้ DRO System Lead ทราบ โดยแจ้งข้อมูลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาโดยประมาณที่ใช้ในการกู้ระบบ และการสำรองข้อมูลระบบ - ผลของการกู้ระบบ และการสำรองข้อมูล 	DRO Recovery Team
11	รับรายงานจาก DRO Recovery Team และติดตามสถานการณ์	รับรายงานสถานการณ์เหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO Recovery Team และติดตามสถานการณ์เพื่อแจ้งให้ DRO Lead ทราบ	DRO System Lead
12	รับรายงานจาก DRO System Lead และติดตามสถานการณ์	รับรายงานสถานการณ์เหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO System Lead และติดตามสถานการณ์เพื่อแจ้งให้ DRM Coordinator ทราบ	DRO Lead
13	รับรายงานจาก DRO Lead และติดตามสถานการณ์	รับทราบรายงานสถานการณ์เหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO Lead และติดตามสถานการณ์เพื่อแจ้งให้ DRM ทราบ	DRM Coordinator

ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
14	รับรายงานจาก DRM Coordinator และติดตามสถานการณ์	รับทราบรายงานสถานการณ์เหตุการณ์หรือปัญหาจาก DRO Coordinator	DRM
15	ระบบสามารถใช้งานได้ ?	ทำการทดสอบการใช้งานระบบงาน (Functional shakedown) เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลหลักสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง	DRO Recovery Team
16	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRO Recovery Team	รับการยืนยันผลการทดสอบการใช้งานระบบงานจาก DRO Recovery Team ว่าระบบสามารถใช้งานได้ และรายงานผลดังกล่าวให้ DRO Lead ทราบ	DRO System Lead
17	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRO System Lead	รับการยืนยันผลการทดสอบการใช้งานระบบงานจาก DRO System Lead ว่าระบบพร้อมใช้งานได้ และรายงานผลสรุปดังกล่าวให้ DRM Coordinator ทราบ	DRO Lead
18	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRO Lead	รับรายงานผลสรุปการทดสอบการใช้งานระบบงานจาก DRO Lead ว่าระบบพร้อมใช้งานได้ และรายงานผลสรุปดังกล่าวให้ DRM ทราบ	DRM Coordinator
19	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRM Coordinator	รับรายงานผลสรุปการทดสอบการใช้งานระบบงานก่อนเปิดการใช้งานจริงจาก DRM Coordinator	DRM
20	ต้องให้แผนสำรอง?	ตัดสินใจว่าแผนสำรอง (Fallback Plan) ในกรณีที่ระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถเปิดใช้งานได้ตามกำหนดการในแผนงาน	DRM
21	ประกาศกลับมาใช้ DRC	ประกาศการกลับมาใช้งานระบบงานที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ โดย ATC OCIO ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของ DRM ประสานงานในการสื่อสารความเสี่ยงประกาศดังกล่าวให้กับผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ	DRM
22	สื่อสารความเสี่ยง	สั่งการให้ DRO COMM Team ทำการสื่อสารความเสี่ยงการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ให้ DR Team ทราบ ข้อมูลหลักที่ใช้ในการสื่อสารความเสี่ยงอาจอ้างอิงได้จากภาคผนวก ก. ข้อมูลหลักที่ใช้ในการสื่อสารความเสี่ยงเป็นข้อมูลลับ	DRO Coordinator

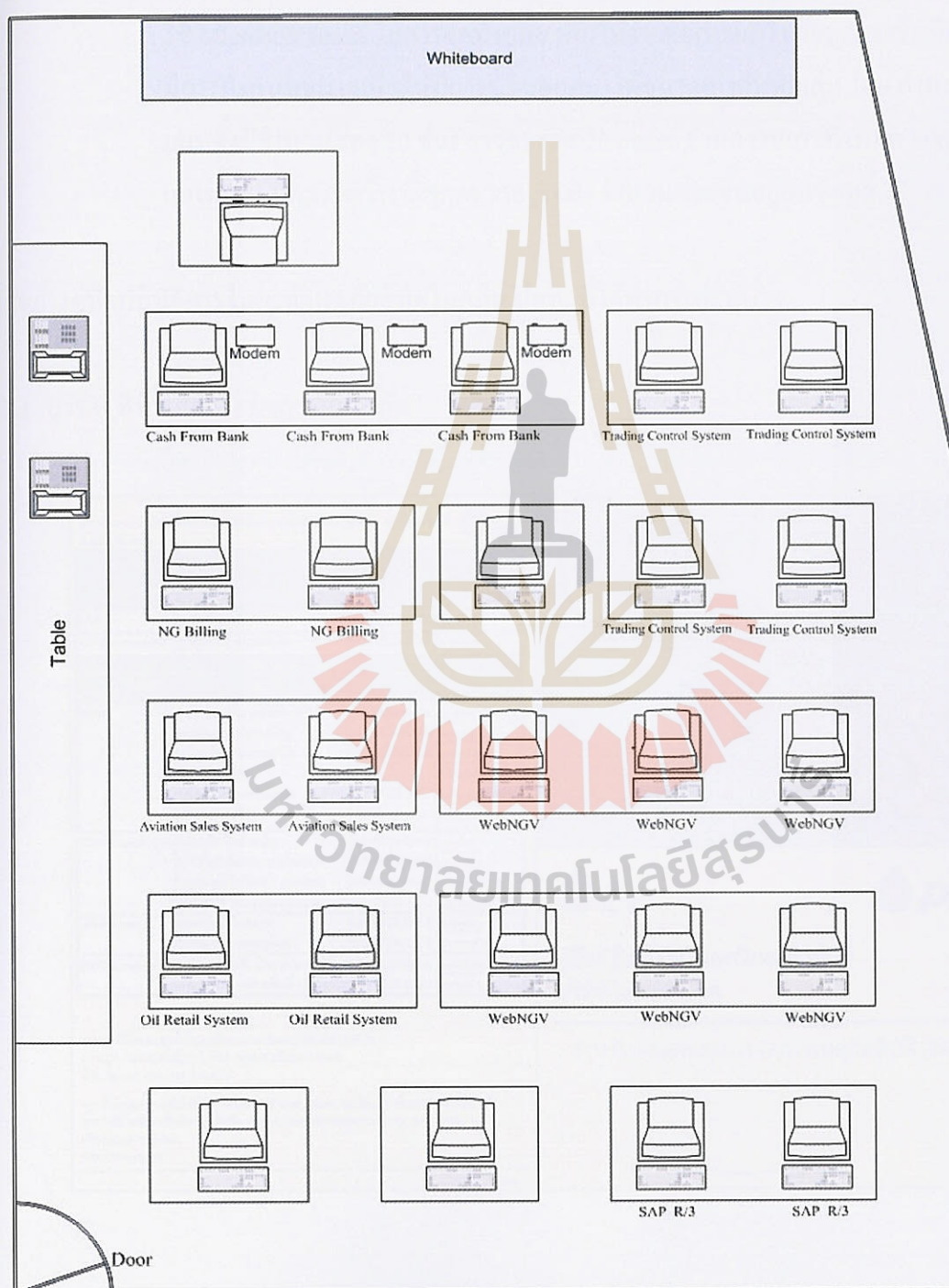
ลำดับ	คำอธิบายกำกับขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด กระบวนการการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงาน
23	ทำการสื่อสารความ	แจ้ง DR Team และ สื่อความผ่านทาง E-mail เรื่องการกลับมาใช้ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	DRO COMM Team
24	ประกาศกลับสู่สภาวะปกติ	ออกประกาศการกลับสู่สภาวะปกติของระบบ <Application> และให้ ATC OCIO ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของ DRM ทำการแจ้งให้ผู้บริหารบริษัท อะโวกีเอส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และผู้จัดการฝ่ายบริษัท อะโวกีเอส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รับทราบถึงประกาศดังกล่าว	DRM
25	รับแจ้งถึงความพร้อมในการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	รับแจ้งจากทีม SVC ถึงความพร้อม ในการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ โดยรับแจ้งเรื่องความพร้อมของ Infrastructure และสั่งการให้ DRO Recovery Team ดำเนินการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	DRM
26	ประชุม DRO Support Team	จัดประชุม DRO Support Team เพื่อชี้แจงเรื่องการอำนวยความสะดวกการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ - แจ้งให้ DRO F&E Team รับทราบถึงแผนงานฯ และกำหนดการในการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	DRO Coordinator
27	ประชุม DRO Recovery Team	จัดประชุม DRO Recovery Team เพื่อชี้แจงเรื่องการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ต่อไปนี้: - แจ้งให้ DRO Recovery Team รับทราบถึงแผนงานฯ และกำหนดการในการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	DRO Lead
28	รวมตัวที่จุดนัดพบที่ DRC	DRO Recovery Team และ DRO System Lead รวมตัวกันที่จุดนัดพบที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ ตามกำหนดการในการติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯ	DRO System Lead DRO Recovery Team
29	ติดตั้งระบบสำรองที่ DRC	ติดตั้งระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯที่มีเหตุภัยพิบัติ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้: - สำรอง หรือคัดลอกฐานข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหลัก - ติดตั้งฐานข้อมูลสำรองฯ	DRO Recovery Team
30	ระบบสำรองใช้งานได้?	ตรวจสอบว่าระบบฐานที่ศูนย์ข้อมูลสำรองฯที่มีเหตุภัยพิบัติ ว่าสามารถกู้ข้อมูลคืนมาถูกต้อง และครบถ้วน ถ้าข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ให้ดำเนินการแก้ไข	DRO Recovery Team
31	รับการยืนยันว่าระบบสำรองสามารถใช้งานได้ จาก DRO Recovery Team	รับการยืนยันว่าระบบสำรองสามารถใช้งานได้จาก DRO Recovery Team และรายงานผลดังกล่าวให้ DRO Lead ทราบ	DRO System Lead
32	รับการยืนยันว่าระบบสำรองสามารถใช้งานได้ จาก DRO System Lead	รับการยืนยันว่าระบบสำรองสามารถใช้งานได้จาก DRO System Lead และรายงานผลดังกล่าวให้ DRM Coordinator ทราบ	DRO Lead

ลำดับ	คำอธิบายกำกับ ขั้นตอน	คำอธิบายโดยละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน
		กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม	
33	รับการยืนยันว่าระบบ สามารถใช้งานได้ จาก DRO Lead	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRO Lead และรายงานผล ดังกล่าวให้ DRM ทราบ	DRM Coordinator
34	รับการยืนยันว่าระบบ สามารถใช้งานได้ จาก DRM Coordinator	รับการยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้จาก DRM Coordinator	DRM
35	ประกาศใช้งาน DRC	ประกาศใช้งาน DRC และให้ ATC OCIO ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของ DRM แจ้งให้ ผู้บริหารบริษัท อะโอมดิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รับทราบ	DRM

ตารางที่ 19 ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการกลับสู่สภาวะปกติโดยรวม



2. ออกแบบ Layout ห้องที่ใช้ในการตู้ระบบในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ
 ใช้โปรแกรม VISIO ในการออกแบบห้องที่ใช้ในการตู้ระบบซึ่งใช้ในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ
 ในวันเสาร์ที่ 31 พฤษภาคม 2551



รูปที่ 12 Layout ห้องที่ใช้ในการตู้ระบบในการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ

3. ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติบริษัทในกลุ่ม ปตท.

เป็นการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติในกรณีที่มีการซ่อมแผนภัยพิบัติ ซึ่งทีมงานเหตุภัยพิบัติทุกคนที่มีส่วนร่วม ได้ใช้ในการอ้างอิงในการกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวม คำอธิบายการปฏิบัติงาน กระบวนการรองรับเหตุภัยพิบัติ รวมถึงมีรายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการติดต่อทีมงานเหตุภัยพิบัติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

- ใช้ Microsoft Excel ในการจัดทำคู่มือ เพื่อให้ง่ายต่อการแก้ไขข้อมูลรายชื่อทีมงาน
- มีการกำหนดขนาดเพื่อให้มีการปริ้นออกมาได้ขนาดเท่ากันทุกเล่ม โดย กำหนดให้คู่มือแกนตั้งมีจำนวนช่อง 30 ช่อง ยาวช่องละ 20 pixels รวมความยาวทั้งหมด 600 pixels แนวนอน มีความกว้างทั้งหมด 358 pixels จำนวนช่องขึ้นอยู่กับข้อมูล

ตัวอย่างคู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติในกลุ่ม ปตท. ที่ได้ทำการปรับปรุง

3.1 บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด

รายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. ปตท. จำกัด (มหาชน) และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	E-mail
รอง	คุณวิมล เต็มศิริ	08-1832-8522	wtiam@ptt.com
ICT Coordinator	คุณสุพจน์ พุกะขันธ์	08-1823-5732	supot@ptt.com

ทีมงานเหตุภัยพิบัติ

ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	E-mail
DRM	คุณวิมล เต็มศิริ	08-1832-8522	wtiam@ptt.com
	คุณอัญญา ช่างเจริญ	08-1838-4148	anucha@ptt.com
	คุณสุพจน์ พุกะขันธ์ (FTTAR OCIO)	08-1823-5732	supot@ptt.com
	คุณกัญญา แก่นเพชร (FTTAR OCIO)	08-1838-6427	ganpet@ptt.com
DRM Coordinator	คุณสุพจน์ พุกะขันธ์	08-1838-0418	supot@ptt.com
	คุณวิมล เต็มศิริ (สำรอง)	08-1838-0443	wtiam@ptt.com
	คุณอรรณี โพธิ์สาร (สำรอง)	08-1802-8237	ararni@ptt.com
	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข (สำรอง)	08-1834-1570	narong@ptt.com
DRM Lead	คุณวิมล เต็มศิริ	08-1838-0443	wtiam@ptt.com
	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข	08-1834-1570	narong@ptt.com
DRM Coordinator	คุณกมลเกตุณี วิจิตรภาพพิสุทธิ์	08-1820-5445	gornet@ptt.com
	คุณวิมล เต็มศิริ (สำรอง)	08-1838-0421	wtiam@ptt.com

สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศภัยพิบัติ (DRM)
 7/ หมู่ 2 ถนนพหลโยธิน กม. 10 โทร. 02-255-1111 โทรสาร 02-255-1112
 โทร. 025-245-165, 025-245-383

ศูนย์บัญชาการระดับภูมิภาคของ บมจ. ปตท. จำกัด (มหาชน) และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
 จากซ้ายไปขวาในรูป: เขต 1, เขต 2, เขต 3, เขต 4, เขต 5, เขต 6, เขต 7, เขต 8, เขต 9, เขต 10
 โทร. 025-245-165



**คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัทในกลุ่ม ปตท.**

สำหรับคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ (DRM)

Copyright © 2015 PTT Group Ltd. All Rights Reserved.

รายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวเนื่อง บมจ. ปตท.			
ส่วนงานปฏิบัติการ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)			
ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.co.th
ธปท.	คุณหญิงจิรา วัฒนศิริ	08-1838-0376	satana@ptt.co.th
PTT OCIO	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1841-7840	satana@ptt.co.th
ทีมงานเหตุภัยพิบัติ			
ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.co.th
DRM	คุณไชยเชษฐา อติเมทย์	08-1838-0376	satana@ptt.co.th
	คุณชัยยา อามะญู	08-1838-4143	satana@ptt.co.th
	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1841-7840	satana@ptt.co.th
	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
DRM Coordinator	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณวิมล วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณอรรถวิทย์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1802-9237	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th
DRG Lead	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th
DRG Coordinator	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th

สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ (DRG)
 701 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130
 โทร: 02-554-1000, 02-554-1001

ศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ บมจ. ปตท.
 ศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ บมจ. ปตท. จำกัด (มหาชน) 701 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130
 โทร: 02-554-1000

รูปที่ 13 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ

รายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวเนื่อง บมจ. ปตท. จำกัด (มหาชน)			
ส่วนงานปฏิบัติการ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)			
ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.co.th
ธปท.	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0376	satana@ptt.co.th
ICT Coordinator	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1841-7840	satana@ptt.co.th
ทีมงานเหตุภัยพิบัติ			
ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.co.th
DRM	คุณไชยเชษฐา อติเมทย์	08-1838-0376	satana@ptt.co.th
	คุณชัยยา อามะญู	08-1838-4143	satana@ptt.co.th
	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1841-7840	satana@ptt.co.th
	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
DRM Coordinator	คุณสุวิทย์ พานิชย์	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณวิมล วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณอรรถวิทย์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1802-9237	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th
DRG Lead	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th
DRG Coordinator	คุณวิมล วัฒนศิริ	08-1838-0443	satana@ptt.co.th
	คุณณรงค์ วัฒนศิริ (สำรอง)	08-1834-1570	satana@ptt.co.th

สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ (DRG)
 701 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130
 โทร: 02-554-1000, 02-554-1001

ศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ บมจ. ปตท.
 ศูนย์ข้อมูลสำหรับเหตุภัยพิบัติ บมจ. ปตท. จำกัด (มหาชน) 701 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130
 โทร: 02-554-1000

รูปที่ 14 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับผู้ประสานงานคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ

รายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. เอเชียทีค (ประเทศไทย) 

การประสานงานกับทีมด้านภาวะฉุกเฉิน บมจ. ปตท. เอเชียทีคฯ

ผู้ติดต่อ	วิธีการติดต่อ		
ICT Coordinator	แจ้งให้ DRO Lead ทราบทางช่องทางโทรศัพท์ หรือ SMS		
ทีมงานเผชิญเหตุ			
ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	อีเมล
DRM Coordinator	คุณสุภัท รัชชาภิรมย์	08-1836-0418	autotw@pttcl.com
	คุณฉวีลา ไชยสาร (สำรอง)	08-1802-9237	praw.pod@pttcl.com
	คุณวิมล จิตตมภค (สำรอง)	08-1836-0443	chaitan@pttcl.com
	คุณพงศ์ มงคลบุญสุข (สำรอง)	08-1934-1570	phong@pttcl.com
DRO Lead	คุณวิมล จิตตมภค	08-1836-0443	chaitan@pttcl.com
	คุณพงศ์ มงคลบุญสุข	08-1934-1570	phong@pttcl.com
	คุณสมชาย จาตุสิญกุล (สำรอง)	08-1174-2741	sotham@pttcl.com
	คุณปณิศา บัวตา (สำรอง)	08-1659-1373	ponnisa@pttcl.com
DRO SAP Lead	คุณสมชาย จาตุสิญกุล	08-1174-2741	sotham@pttcl.com
	คุณกานต์ คำผอง (สำรอง)	08-9969-6863	kanan@pttcl.com
DRO Coordinator	คุณสมเกียรติ อังคาราชาญ	08-1820-5445	sotham@pttcl.com
	คุณพนิต ปราบสิทธิ์ (สำรอง)	08-1836-0421	panit@pttcl.com

สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีฉุกเฉิน (DRO)
 71 ซอย 2 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130
 โทร: 028-545-165, 028-545-350

ศูนย์บัญชาการรับมือเหตุฉุกเฉิน ของ บมจ. ปตท. เอเชียทีคฯ และภาคีสถิต
 อาคารเอ็มโพเรียม 10-20 ชั้น 4 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
 โทร: 028-515-142

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
 บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับหัวหน้าทีมงานกู้ระบบ (DRO Lead)

Updated: 1/10/2022 Strictly Confidential - For PTTCT use only

รูปที่ 15 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ หัวหน้าทีมงานกู้ระบบ



รายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. ปตท. (ประเทศไทย)

ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ @pttct.com
DRM Coordinator	คุณสุศักดิ์ วงษ์พานิช	08-1838-0418 su.sakdi.w
	คุณวิรัช จิตตมาศ (สำรอง)	08-1838-0443 vichai.j
	คุณอรรถวิทย์ ไชยสาร (สำรอง)	08-1802-9231 atthawadee.a
	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข (สำรอง)	08-1934-1570 narong.b
DRO Lead	คุณวิรัช จิตตมาศ (PTT, PTTEP, PTAR)	08-1838-0443 vichai.j
	คุณสมชาย จาตุรงค์กุล (สำรอง)	08-1174-274 sammai.j
	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข (PTTCH, PTAR)	08-1934-1570 narong.b
	คุณปณิศา บัวดา (สำรอง)	08-1659-1373 panisa.b
	คุณอรรถวิทย์ ไชยสาร (TOP)	08-1802-9231 atthawadee.a
	คุณสุทธิพร ว่างวาณิช (สำรอง)	08-4733-768 sutthiporn.w
DRO Coordinator	คุณสมเกียรติ ฉันทนาภรณ์	08-1820-5448 somkiat.s
	คุณวณิช ปราบสิทธิ์ (สำรอง)	08-1838-0421 voranich.p
DRO TRAN (Coordinator)	คุณกนกนัท บุญทอง	08-9495-8011 gongnatt.b
	คุณนิลา ปันสิทธิ์ (สำรอง)	08-1814-458 nila.p
DRO F&E Lead	คุณวณิช ปราบสิทธิ์	08-1838-0421 voranich.p
	คุณพนิต ฤทธาภัย (สำรอง)	08-1838-0422 panit.r
DRO COMM Lead	คุณสมพร ฉันทศิริวัฒน์	08-1850-2855 somporn.c
	คุณวิรัช ชาญชัย (สำรอง)	08-1838-4706 vichai.c



คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ หัวหน้าทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน
(DRO Coordinator)

Strictly confidential for PTCT use only

รูปที่ 16 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Coordinator

รายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. ปตท. (ประเทศไทย)

ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ @pttct.com
TEAM	คุณวิรัช จิตตมาศ	08-1838-0443 vichai.j
	คุณสุภาวดี วัฒนเจริญ	08-1838-4148 sutthapada.w
	คุณสุพจน์ พงษ์เจริญ (ATO OCIO)	08-1923-5735 sutthajon.p
	คุณสุภาวดี วัฒนเจริญ (ATO OCIO)	08-1838-4148 sutthapada.w
DRM Coordinator	คุณสุศักดิ์ วงษ์พานิช	08-1838-0418 su.sakdi.w
	คุณวิรัช จิตตมาศ (สำรอง)	08-1838-0443 vichai.j
	คุณอรรถวิทย์ ไชยสาร (สำรอง)	08-1802-9231 atthawadee.a
	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข (สำรอง)	08-1934-1570 narong.b
DRO Lead	คุณณรงค์ มงคลบุญสุข	08-1934-1570 narong.b
	คุณปณิศา บัวดา (สำรอง)	08-1659-1373 panisa.b
DRO Coordinator	คุณสมเกียรติ ฉันทนาภรณ์	08-1820-5448 somkiat.s
	คุณวณิช ปราบสิทธิ์ (สำรอง)	08-1838-0421 voranich.p
DRO COMM Lead	คุณอำนาจ ฉันทศิริ	08-9815-0851 anang.c
	คุณสมพร ฉันทศิริวัฒน์ (สำรอง)	08-1850-2855 somporn.c
DRO COMM Team	คุณวิรัช ชาญชัย	08-1838-4706 vichai.c
	คุณสมพร ชาญชัย	08-9868-1286 somporn.c
	คุณณรงค์ ภิรมย์	08-1742-7061 narong.b

ศูนย์บัญชาการรับมือเหตุฉุกเฉิน ของ บมจ. ปตท. (ประเทศไทย)
อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้นที่ 1-20 เลขที่ 4 ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์: 02-818-4142

สถานที่ตั้งของศูนย์ปฏิบัติการกรณีเหตุภัยพิบัติ
ชั้นที่ 20 อาคาร 4 สำนักงาน ปตท. เลขที่ 28
อ.บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10511 โทรศัพท์: 02-818-4142

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ หัวหน้าทีมงานสื่อสาร
(DRO Communication Lead)

Strictly confidential for PTCT use only

รูปที่ 17 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Communication Lead

รายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. เอ็มไอแอล (ประเทศไทย) 

ตำแหน่ง DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@pttct.com
CRM	คุณวิเชษฐ์ วัฒนพร	08-1838-0319	wasat@pttct.com
	คุณอัญญา ฉ่างเจริญ	08-1838-4448	anun@pttct.com
	คุณสุพจน์ พุกกะวีน (ATO OCO)	08-1923-5738	supot.p@pttct.com
	คุณกัญญา แก่นเพชร (ATO OCO)	08-1838-6421	kanyaa@pttct.com
CRM Coordinator	คุณสุพจน์ วัฒนพร	08-1838-0319	supot.p
	คุณวิเชษฐ์ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0443	wasat@pttct.com
	คุณอัญญา ฉ่างเจริญ (สำรอง)	08-1802-6231	anun@pttct.com
	คุณณรงค์ วัฒนพร (สำรอง)	08-1934-1570	narong.p
DRO Lead	คุณณรงค์ วัฒนพร	08-1934-1570	narong.p
	คุณปณิธิ บัวดา (สำรอง)	08-1659-4378	ponnab@pttct.com
DRO Coordinator	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1820-5448	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
DRO COMM Lead	คุณวิเชษฐ์ วัฒนพร	08-1838-0319	wasat@pttct.com
	คุณวิเชษฐ์ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0319	wasat@pttct.com
DRO COMM Team	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1820-5448	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com

ศูนย์บัญชาการจะแจ้งเหตุการณ์ของ บมจ. เอ็มไอแอล (ประเทศไทย) ภายใน 15 นาที และ 4 ชั่วโมง 2 วันต่อจากเหตุการณ์
สถานที่ปฏิบัติงาน: 3181 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทร: 02-818-42

สถานที่ตั้งของศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินอยู่ที่
ชั้น 39 อาคาร A สำนักงาน บมจ. ปตท. เลขที่ 39 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทร: 02-818-42

Updated: 11/03/2022



คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ ทีมงานสื่อสารความ
(DRO Communication Team)

Strictly Confidential - For PTTCT Lead only

รูปที่ 18 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Communication Team

รายชื่อและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บมจ. เอ็มไอแอล (ประเทศไทย) 

ตำแหน่ง DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@pttct.com
DRO Coordinator	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1820-5448	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
DRO F&E Lead	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
DRO Command Center Admin	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
DRO Service Desk On Site (Coordinator)	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com
DRO Service Desk On Site (Site Support)	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร	08-1838-0421	chorn@pttct.com
	คุณพชรเกียรติ วัฒนพร (สำรอง)	08-1838-0421	chorn@pttct.com

สถานที่ตั้งของศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินอยู่ที่
ชั้น 39 อาคาร A สำนักงาน บมจ. ปตท. เลขที่ 39 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทร: 02-818-42

สถานที่ตั้งของศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินอยู่ที่
ชั้น 39 อาคาร A สำนักงาน บมจ. ปตท. เลขที่ 39 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทร: 02-818-42

Updated: 11/03/2022



คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ หัวหน้าทีมงานสถานที่และอุปกรณ์
(DRO Facilities and Equipments Lead)

Strictly Confidential - For PTTCT Lead only

รูปที่ 19 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Facilities and Equipment Lead

รายชื่อพนักงานรับผิดชอบบุคคลที่เกี่ยวข้อง บริษัทในกลุ่ม ปตท.

ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
DRO Coordinator	คุณสมเกียรติ อังคณาพรพันธุ์	08-1820-5448	asomkitt.s
	คุณวราณันต์ ปาตาสีหะ (สำรอง)	08-1836-0421	waranan.s
DRO F&E Lead	คุณวราณันต์ ปาตาสีหะ	08-1836-0421	waranan.s
	คุณสมศักดิ์ กุลมาลย์ (สำรอง)	08-1836-0422	asomkid.k
DRO Command Center Admin	คุณสมศักดิ์ กุลมาลย์	08-1836-0422	asomkid.k
	คุณ อัษฎชัย วัฒนรัตน์ (สำรอง)	08-3908-4499	asathachai.w

เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประสานงานการเหตุภัยพิบัติ

หน่วยงาน	จุดประสงค์	เบอร์ติดต่อ
ศูนย์อำนวยการ ปตท. สนง.	ประสานงานให้ส่งสปร. จาการ ปตท. สนง.	02-537-3555
ฝ่ายอาคารฯ สทท. ททว. 2	ติดต่อระบบไฟฟ้าและประปาอาคาร สำนักงาน Innovation ชั้น 17 สำนักงาน PTT/ICT	02-937-0000 ต่อ 400

สถานที่ตั้งของศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ภัยพิบัติ (Command Center) สำนักงาน มทส. ปตท. เขตคลองเตย, ไทยแลนด์ และ มทส. ๖๖ (ประเทศไทย) ชั้น 21 อาคาร ปตท. สำนักงาน มทส. ๖๖5 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กทม. 10900 โทร. 02-537-๐๐๐๐

สถานที่ตั้งของศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ภัยพิบัติ (Command Center) สำนักงาน มทส. ปตท. และ มทส. ๖๖5, ปตท. สน. ชั้น 17 อาคาร ๖๖5 ถนนวิภาวดีรังสิต โทร. 02-537-๐๐๐๐

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ ทีมงานเตรียมการศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ภัยพิบัติ (DRO Command Center Administrator)

ptt ICT

ptt Group

Only confidential for PTTCT user only

รูปที่ 20 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Command Center Administrator

รายชื่อพนักงานรับผิดชอบบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่งใน DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
DRO Coordinator	คุณสมเกียรติ อังคณาพรพันธุ์	08-1820-5448	asomkitt.s
	คุณวราณันต์ ปาตาสีหะ (สำรอง)	08-1836-0421	waranan.s
DRO F&E Lead	คุณวราณันต์ ปาตาสีหะ	08-1836-0421	waranan.s
	คุณสมศักดิ์ กุลมาลย์ (สำรอง)	08-1836-0422	asomkid.k
DRO Service Desk On Site (Coordinator)	คุณกฤษณ์ ภูมิบุญเขตสกุล	08-9969-5522	asokitt.s
	คุณสถาพร อิ่มสิงห์ (สำรอง)	086-3052340	asathasom.p

DRO Service Desk On Site (Site Support) ตามพื้นที่ทุกภาค

สถานที่	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
FTT	คุณพิทักษ์ นาคชาติ	เจษฎ์ภูม	asathak.k
FTTEP	คุณปัสสพา ศิริสุนทร	08-9967-1057	asasorn.s
FTTCH	คุณจักรพงษ์ วงษ์ทอง	08-5517-7322	asirapong.w
TOP	คุณนารีน คงสันติชัย	08-1843-2533	asavin.k
ATC	คุณนารีน คงสันติชัย	08-1720-2448	asavin.k

DRO Service Desk On Site (Site Support) ตามศูนย์ปฏิบัติการ

สถานที่	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
สำนักบริหารฯ	คุณทิพย์ชัช วัฒนรัตน์	08-1174-3089	asathak.k
OC ๖๖๕	คุณศุภพร เกินสม	08-1174-3080	asaporn.k
Training Center TOP ๖๖๕	คุณนารีน คงสันติชัย	08-1843-2533	asavin.k
สำนักงานฯ กทม.	คุณปัสสพา ศิริสุนทร	08-9967-1057	asasorn.s
วังใหม่ กรุงเทพฯ	คุณพิทักษ์ นาคชาติ	เจษฎ์ภูม	asathak.k

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ บริษัทในกลุ่ม ปตท.

สำหรับ ทีมงาน Service Desk on Site

ptt ICT

ptt Group

Only confidential for PTTCT user only

รูปที่ 21 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับทีมงาน Service Desk on Site

3.2 บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

รายชื่ออีเมลและเบอร์ติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	E-mail
DRO Lead	คุณณรงค์ นิตยกุล	08-1934-1570	narong.n
	คุณปณิศา นิตยา (สำรอง)	08-1659-1373	panitsa.n
DRO SAP Lead	คุณภรณ์ ชาญเจริญทรัพย์	08-6819-0375	parwan.h
	คุณชัชวาล นิตยา (สำรอง)	08-1305-4624	chalya.n
DRO Email & File Server Lead	คุณปณิศา นิตยา	08-1659-1373	panitsa.n
	คุณภรณ์ ชาญเจริญทรัพย์ (สำรอง)	08-1645-6338	parwan.h
	คุณวิมล ทรัพย์ (สำรอง)	08-1933-1643	winlop.s
DRO SAP Infra. Admin	คุณปณิศา นิตยา	08-1659-1373	panitsa.n
	คุณพิชญ์ ชาญเจริญทรัพย์ (สำรอง)	08-1987-8432	pitichon.s
	คุณภรณ์ ชาญเจริญทรัพย์ (สำรอง)	08-1645-6338	parwan.h
DRO SAP FICO	คุณณัฐธนา สุพานนท์	08-1551-0942	nananphong.n
	คุณวราภรณ์ เวทีวัฒนาสมบัติ	08-1445-4488	warasorn.j
	คุณชวรงค์ ช่มชื่นทรงธรรม	08-1659-2626	chawachon.d
DRO SAP SD	คุณเสาวจิต คุตกาญจน์	08-6300-0243	seawajit.k
DRO SAP MM	คุณเจริญ คุตกาญจน์	08-1657-5798	charoy.k
	คุณศุภา นิตยกุล	08-1835-7782	supha.n
DRO SAP PM, PP, QM	คุณวราพร พงษ์พิทักษ์	08-6817-5656	waraporn.p
	คุณศุภา นิตยกุล	08-1835-7782	supha.n
DRO SAP WM	คุณศุภา นิตยกุล	08-1835-7782	supha.n
	คุณเจริญ คุตกาญจน์	08-1657-5798	charoy.k
DRO Email & File Server Network Admin	คุณพิชญ์ ชาญเจริญทรัพย์	08-1987-8432	pitichon.s
	คุณพล จิตโทยี่	08-9140-8811	pol.c
DRO Email & File Server Admin	คุณภรณ์ ชาญเจริญทรัพย์	08-1645-6338	parwan.h
	คุณวิมล ทรัพย์	08-1933-1643	winlop.s

สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลสำรองกรณีเหตุภัยพิบัติ (DRD)
อาคารสำนักงาน อาคารศูนย์ข้อมูลฯ 3-10 ชั้น 10 อาคารสำนักงาน อาคารศูนย์ข้อมูลฯ 3-10 ชั้น 10 อาคารศูนย์ข้อมูลฯ 3-10 ชั้น 10
โทร: อาคารศูนย์ข้อมูลฯ 028-555-1000 อาคารศูนย์ข้อมูลฯ 028-555-1000

© Copyright 2007 PTT Public Relations Updated: 7/10/2558

ptt ICT

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

สำหรับ หัวหน้าทีมกู้ระบบสำคัญ
(DRO System Lead - SAP/ E-mail & File Server)

ptt CHEM

รูปที่ 22 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO System Lead-SAP/E-mail&File Server

ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับระบบ SAP R/3

สถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture)

ศูนย์ข้อมูลหลัก อาคาร
จำนวนการสำรองข้อมูล

ศูนย์ข้อมูลสำรอง อาคาร
จำนวนการสำรองข้อมูล

Production Database

Standby Database

HRP

SAP Transaction Code ที่สำคัญ

Transaction Code	Program
SU01	Maintain Users
DB02	Analyze Tables and Indexes
ST03	Performance, SAP Statistics, Workload
RZ29	CHM3 Monitoring

© Copyright 2007 PTT Public Relations Updated: 7/10/2558

ptt ICT

คู่มือปฏิบัติการกู้ระบบ SAP
บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

สำหรับ ทีมงานกู้ระบบ SAP
(DRO Recovery Team - SAP)

ptt CHEM

รูปที่ 23 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Recovery Team-SAP

3.3 บริษัท ปตท. สผ. จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่ง DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
DRO Lead	คุณวชิระ จิตตภณ	08-1836-0443	schira.j
	คุณสมชาย จาตุลิกกุล (สำรอง)	08-1174-2741	sommai.j
DRO Oracle Financial Lead	คุณสมชาย จาตุลิกกุล (สำรอง)	08-1174-2741	sommai.j
	คุณยุทธชัย ศรีสถาน (สำรอง)	08-6337-3307	yutthasai.s
	คุณกษมา เบลีพรหมเงิน (สำรอง)	08-9812-4025	krasada.p
DRO Maximo Lead	คุณสมชาย จาตุลิกกุล	08-1174-2741	schira.j
	คุณกิตติ ปันศิริ (สำรอง)	08-1927-0138	kiti.p
DRO Email & File Sharing Server Lead	คุณสมชาย จาตุลิกกุล	08-1174-2741	schira.j
	คุณชัยศักดิ์ ยุคแพทย (สำรอง)	08-1170-2741	chaisatit.y
DRO Network Admin (Oracle Financial/Maximo)	คุณบุญผ่อง ช่างดี	08-9967-1054	boonphong.c
	คุณมนตรี สุภาพ (สำรอง)	08-1854-3584	montee.s
	คุณวิภากร สอนิธิ (สำรอง)	08-9969-5820	veerapatt.s
DRO Oracle Financial System and DB Admin	คุณยุทธชัย ศรีสถาน	08-6337-3307	yutthasai.s
	คุณกษมา เบลีพรหมเงิน (สำรอง)	08-9812-4025	krasada.p
DRO Maximo System and DB Admin	คุณกิตติ ปันศิริ	08-1927-0138	kiti.p
DRO Email & File Sharing Server System Admin	คุณชัยศักดิ์ ยุคแพทย	08-1170-2741	chaisatit.y
	คุณกิตติชัย ฉันทังวาล (สำรอง)	08-1627-2428	kitichai.c
DRO Oracle Financial System Owner	คุณสมยศ ชินสหผล	08-6598-6878	sanass.s
	คุณพลวัตร ศรีวิบูลย์ (สำรอง)	08-1446-0526	polwatt.s
DRO Maximo System Owner	คุณสมยศ ชินสหผล	08-6598-6878	sanass.s
	คุณกษมา ชินวัณ (สำรอง)	08-1854-6362	sanaiy.s

สถานที่ตั้งของศูนย์ช่วยเหลือด้านระบบคอมพิวเตอร์ (DRO)
ชั้น 30 อาคารเซ็นทรัล พาร์ค 3 ชั้น 1010 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร
เขตจตุจักร กทม. 10900
โทร 02-537-4859

สงวนลิขสิทธิ์ © 2007 PTT Public Relations

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัท ปตท. สผ. จำกัด (มหาชน)

สำหรับ ทีมงานกู้ระบบ
(DRO Recovery Team - Oracle Financial/ Maximo/
Email & File Sharing Server)

Strictly confidential for PTTCT use only

รูปที่ 24 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ DRO Recovery Team-Oracle

3.4 บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่ง DR	ชื่อ-สกุล	เบอร์ติดต่อ	@ptt.com
DRO Lead	คุณจรวดี โพธิ์สาโร	08-1802-9237	prawadee.p
	คุณสุเชษฐา สว่างอารมณ์ (สำรอง)	08-4733-7684	suchettha.s
DRO Refinery Applications Lead	คุณสุเชษฐา สว่างอารมณ์	08-4733-7684	suchettha.s
	คุณนารีน คงพันทิพย์ (สำรอง)	08-1843-2533	narin.k
DRO Network Admin (S/O)	คุณโยธิน แก้วประจักษ์	08-1808-1072	yothin.k
	คุณพรชัย สดงพิทักษ์กุล	08-4074-9771	prachai.s
	คุณชชาติ กัทธาวุธ	08-9773-5723	chachai.k
DRO Network Admin (S/I)	คุณมนตรี สุภาพ	08-1854-3584	montee.s
	คุณวิภากร สอนิธิ	08-9969-5820	veerapatt.s
DRO Refinery App. System Admin (S/O)	คุณชัยวัฒน์ ศรีจักร์	08-1296-2993	chaiwat.s
	คุณชัยยุทธ สุจิติน	08-1217-7258	chaiyuth.s
	คุณนารีน คงพันทิพย์	08-1843-2533	narin.k
DRO Refinery App. System Admin (S/I)	คุณกานวรัตน์ จวงแจ้ง	08-9969-6865	kanwan.j
	คุณบุญรัตน์ เข็มพันธ์	08-1830-8330	boonrat.h
	คุณณัฐ ชื่นฉาภา	08-1806-6224	nanuth.s

สถานที่ตั้งของปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ สำหรับทีมกู้ระบบ (ในเวลาราชการ)
ห้อง Training Room 30A/30 Training Center
เลขที่ 42 หมู่ที่ 4 ต.จตุจักร อ.จตุจักร จ.ปทุมธานี (สำหรับทีมกู้ระบบ DRO)
สำหรับกรณีฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง กรุณาติดต่อ รณชัย ชินวัณ โทร. 02-537-4859
หรือ โทร. 02-537-4859 ต่อ 3000 หรือ โทร. 02-537-4859 ต่อ 3001 (สำหรับทีมกู้ระบบ DRO)

สงวนลิขสิทธิ์ © 2007 PTT Public Relations

คู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

สำหรับ หัวหน้าทีมกู้ระบบ Refinery Applications
(DRO Refinery Applications Lead)

Strictly confidential for PTTCT use only

รูปที่ 25 คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติสำหรับ หัวหน้าทีมกู้ระบบ Refinery Applications

4. เข้าร่วมการซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติมีตำแหน่งเป็นผู้สังเกตการณ์

การซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติของ PTTICT เพื่อรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) วันเสาร์ที่ 31 พฤษภาคม 2551

วัตถุประสงค์ (Objectives)

การซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทดสอบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ปตท. ตามคู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
2. สร้างความพร้อมและความเข้าใจในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ภัยพิบัติให้กับทีมงานเหตุการณ์ภัยพิบัติและผู้เกี่ยวข้อง
3. ทดสอบความพร้อมของระบบงานสำรองที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของ ปตท. และการปฏิบัติงานของผู้ใช้ด้วยระบบสำรอง
4. ประเมินความพร้อมด้าน ICT และเสนอแนะเพื่อเตรียมการสำหรับการจัดการเหตุการณ์ภัยพิบัติให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

กำหนดการการซ้อม (Test Schedule)

กำหนดการซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

วันเสาร์ ที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 เวลา 8:30 ถึง 15:00น.

จุดนัดพบและกำหนดการซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติ

DR Team		Starting Point	Response Procedure	Recovery Procedure	Resume Business
		08:15-08:30 น.	08:30-08:50 น.	09:45-11:55 น.	13:00-14:00
Disaster Recovery Management					
DRM		Lobby ปตท.สพ.	ห้องอำนวยการเหตุฉุกเฉิน	ห้อง Command Room ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRM Coordinator		Lobby ปตท.	อาคารจตุรคราใหม่		
Disaster Recovery Operation					
DRO Lead		Lobby ปตท.	ห้องอำนวยการเหตุฉุกเฉิน	ห้อง Command Room ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO SAP/SAPI		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้องฝึกอบรม 2 ได้อาคารจตุรครา สนง. พระโขนง	
DRO Service Desk Phone		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้องประชุม 916 ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO Coordinator		Lobby ปตท.	ห้องอำนวยการเหตุฉุกเฉิน	ห้อง Command Room ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO F&E Lead		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO C&C Admin		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้อง Command Room ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO SDOS (Co)		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ชั้น 9 สนง. พระโขนง	
DRO SDOS (On-site)		สนง. พระโขนง			
DRO TRAN		ลานหน้าตึก ปตท.		ตามสะดวก สนง. พระโขนง	
DRO COMM		ลานหน้าตึก ปตท.		ห้องประชุม 916 ชั้น 9 สนง. พระโขนง	

รูปที่ 26 จุดนัดพบและกำหนดการซ้อมแผนเหตุการณ์ภัยพิบัติ

ขอบเขตการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติ (Test Scope)

1. ครอบคลุมการซ้อมกระบวนการรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Disaster Response Procedure) และกระบวนการกู้ระบบจากเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Recovery Procedure) ของระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ปตท.
2. ครอบคลุมการทดสอบระบบงานสำรองที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ปตท. ดังนี้
 - a. ระบบ SAP R/3
 - b. ระบบ SAP Interface ซึ่งได้แก่
 - i. ระบบ Cash From Bank (CFB)
 - ii. ระบบ Trading Control System (TCS)
 - iii. ระบบ Aviation Sales System (ASS)
 - iv. ระบบขายปลีกน้ำมัน (Oil Retail System)
 - v. ระบบ WebNGV
 - vi. ระบบ NG Billing
 - c. ระบบโทรศัพท์ Service Desk

ทั้งนี้ ระบบงานคอมพิวเตอร์อื่นๆ รวมไปถึงระบบเครือข่าย ไม่ได้รวมอยู่ในขอบเขตการซ้อมครั้งนี้
3. การซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติครั้งนี้ เน้นซ้อมในส่วนของการดำเนินการสำหรับบริษัท PTT ICT และการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้หลักจากบริษัท ปตท. โดยจะไม่รวมการซ้อมในส่วนของการเชื่อมต่อกับ Crisis and Emergency Management Plan ของบริษัท ปตท.

แนวทางในการออกแบบสถานการณ์จำลอง (Test Approach)

1. ในการซ้อม จะทำการจำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกำหนดการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติโดยละเอียด เป็นการประมาณการอย่างคร่าวๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการซ้อม โดยอาจจะมีความแตกต่างกับสถานการณ์จริง
2. ในการซ้อม จะไม่มีการปิดระบบ Production แต่เป็นการซ้อมกับระบบสำรองที่ถูกเตรียมการไว้ต่างหาก เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อระบบ Production และลดผลกระทบต่อธุรกิจของ ปตท.
3. ในการซ้อม จะใช้สถานที่สำคัญต่อไปนี้
 - 3.1. ศูนย์อำนวยการเหตุการณ์พิบัติ ที่ห้องอำนวยการเหตุฉุกเฉิน อาคาร E ปตท. สนธย.
 - 3.2. ศูนย์ปฏิบัติการกรณีเหตุการณ์พิบัติ ที่อาคารสำนักงานพระ โขนง ซึ่งจะใช้เป็น

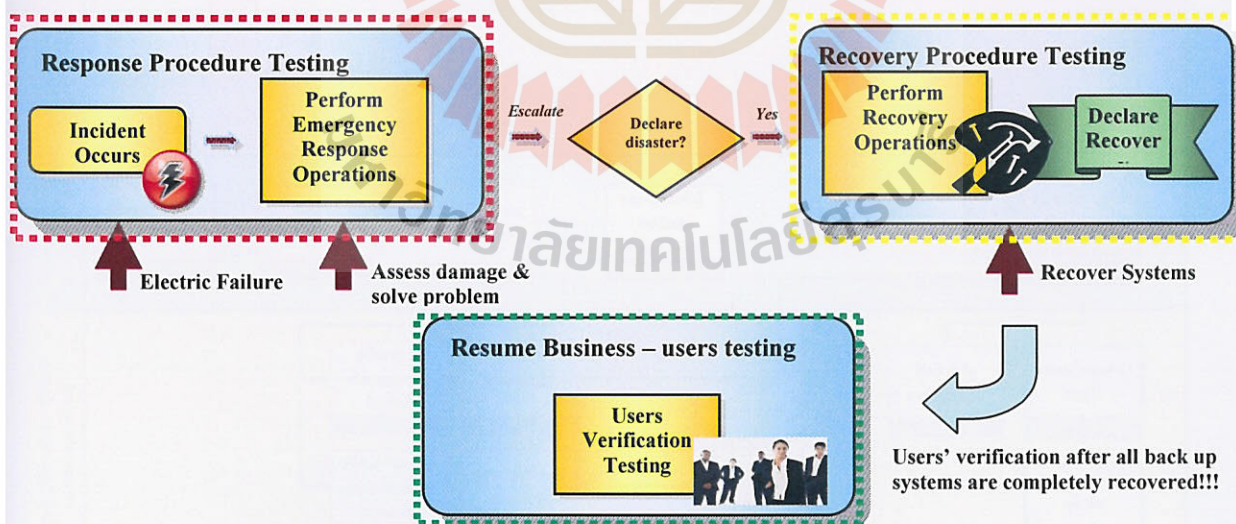
- 3.2.1. ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site สำหรับคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ
- 3.2.2. ศูนย์ปฏิบัติการกรณีเหตุภัยพิบัติ สำหรับทีมงานกู้ระบบ
- 3.2.3. ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ
- 3.2.4. ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ สำหรับผู้ใช้ระบบ

สถานการณ์จำลองของการซ้อม (Test Scenario)

อุปกรณ์ระบบ SAP R/3 และ SAP BW ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก อาคารปตท. เสียหายไม่สามารถใช้งานได้โดยไม่ทราบสาเหตุ จากผลการประเมินความเสียหายของระบบเบื้องต้น โดยทีมงานแผนเหตุภัยพิบัติพบว่า

- เกิดรอยไหม้ที่ Backplane ของเครื่อง Server ของระบบ SAP ส่งผลให้ระบบดังกล่าวขัดข้องและไม่สามารถเปิดระบบใช้งานได้ (ระบบอื่นๆ รวมไปถึงระบบ Network ไม่ได้รับผลกระทบ)
- ทางทีมงานฯ ไม่สามารถทำการกู้ระบบที่ศูนย์ข้อมูลหลักได้ เนื่องจากมีความเสียหายกับอุปกรณ์เครื่อง Server และไม่มีอะไหล่สำรอง จำเป็นต้องสั่งซื้ออะไหล่ ซึ่งจะใช้เวลามากกว่า 2 สัปดาห์
- จำลองสถานการณ์ว่า ขณะนั้นมีเหตุฉุกเฉินกับอาคาร ฝ่ายอาคารไม่อนุญาตการเข้าปฏิบัติงานที่อาคาร ปตท. สนง.

ทางคณะกรรมการจัดการเหตุภัยพิบัติ จึงตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ และสั่งการให้ทีมงานฯ เปิดใช้ระบบสำรองที่ศูนย์ข้อมูลสำรอง



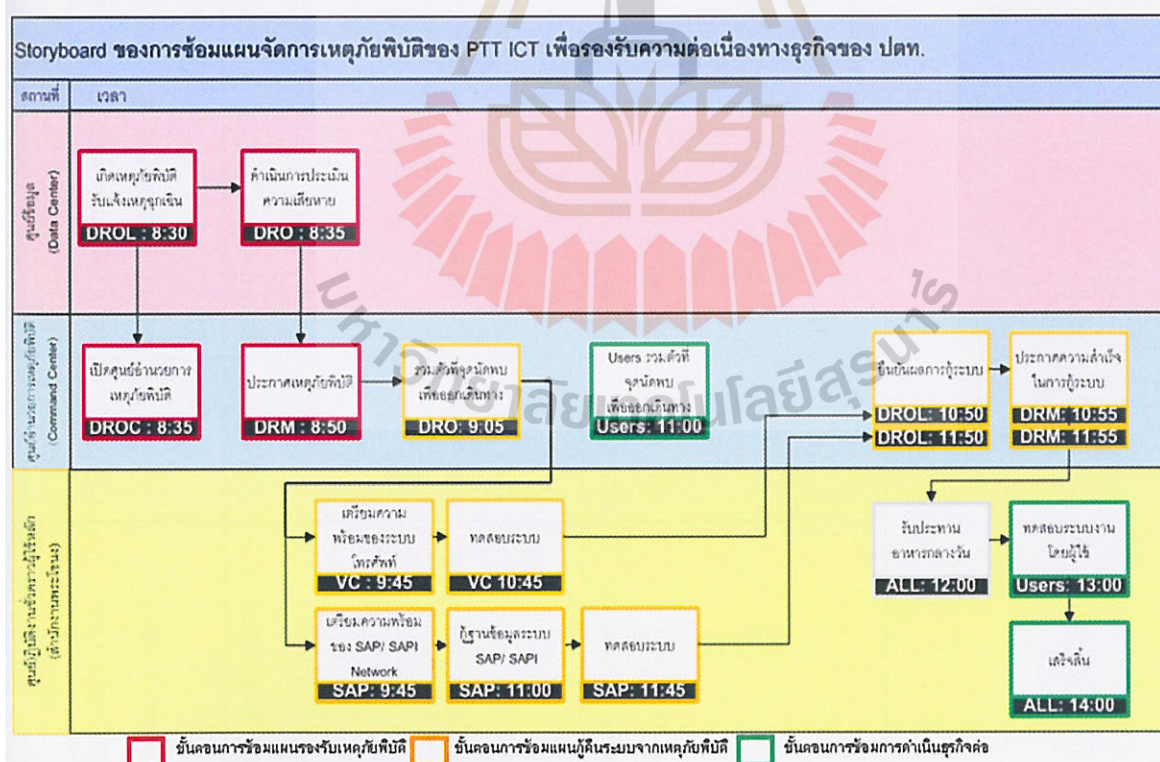
รูปที่ 27 สถานการณ์จำลองในการซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ

การซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัตินี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Response) เริ่มตั้งแต่การรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ไปจนถึงการประกาศเหตุการณ์พิบัติ ประกอบด้วย การซ้อมกระบวนการระบุและประเมินความเสียหาย, กระบวนการแจ้งเหตุภัยพิบัติ, และกระบวนการประกาศเหตุการณ์พิบัติ
2. ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Recovery) เริ่มหลังจากการประกาศเหตุการณ์พิบัติไปจนถึงการประกาศความสำเร็จในการกู้ระบบ ประกอบด้วย การซ้อมกระบวนการกู้ระบบ SAP R/3, ระบบ SAP Interface, และระบบโทรศัพท์ Service Desk และกระบวนการทดสอบระบบงานโดยทีมงานเหตุการณ์พิบัติ
3. ขั้นตอนการซ้อมการดำเนินธุรกิจต่อ (Business Resume) หลังจากการประกาศความสำเร็จในการกู้ระบบ ซึ่งเป็นกระบวนการทดสอบระบบงานโดยผู้ใช้

Storyboard ของการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติ (Test Storyboard)

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึง Storyboard ของการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติ ซึ่งแสดงถึงกำหนดการ สถานที่ และขั้นตอนปฏิบัติงานของทีมงานเหตุการณ์พิบัติในการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติในภาพรวม



รูปที่ 28 Storyboard ของการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติ

ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศูนย์ข้อมูลหลัก ปตท. สนง. (Data Center)	7:30-7:35	ระบบ System Monitoring แสดงผลว่า ระบบ SAP มีปัญหา	Data Center Operator แจ้ง SVI-Standby ว่าระบบ System Monitoring แสดงผลว่า ระบบ SAP มีปัญหา หมายเหตุ: เป็นเหตุการณ์สมมุติ ไม่มีการปฏิบัติ	Data Center Operator
2	ศูนย์ข้อมูลหลัก ปตท. สนง. (Data Center)	7:35-8:30	รับแจ้งเหตุจาก Data Center Operator	SVI-Standby ทำการ Remote เข้ามาตรวจสอบ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าระบบ SAP จึงเดินทางเข้าศูนย์ข้อมูลหลัก พบว่าระบบ Down และไม่สามารถนำระบบขึ้นได้ จึงแจ้งเหตุฉุกเฉินไปยัง SVI Manager หมายเหตุ: เป็นเหตุการณ์สมมุติ ไม่มีการปฏิบัติ	SVI-Standby
3	ตามสะดวก บริเวณหน้าตึก ปตท.สนง.	8:30-8:35	รับแจ้งเหตุจาก SVI-Standby	แจ้งเหตุต่อ DRO Lead "ซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ ฉุกเฉิน ระบบ SAP R/3 มีปัญหา ไม่สามารถนำระบบขึ้นได้ และมีเหตุฉุกเฉินที่ตึก ปตท. สนง. ไม่สามารถเข้าตึกได้"	SVI Manager
4	ร้านกาแฟ Zana's Bean อาคาร ปตท. สผ.	8:30-8:35	รับแจ้งเหตุจาก SVI-Manager	DRO Lead โทรแจ้งเหตุแก่ DRM Coordinator "ซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ ฉุกเฉิน ระบบ SAP R/3 มีปัญหา ไม่สามารถนำระบบขึ้นได้ และมีเหตุฉุกเฉินที่ตึก ปตท. สนง. ไม่สามารถเข้าตึกได้ ทั้งนี้จะสั่งการให้ทีมงานทำการประเมินความเสียหายและเปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ โดยทีมงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ ให้ทราบโดยเร็ว"	DRO Lead

ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
5	ร้านกาแฟ Zana's Bean อาคาร ปตท. สผ.	8:30-8:35	เมื่อแจ้งเหตุให้ DRM Coordinator ทราบ	DRO Lead แจ้งให้ DRO Coordinator เปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ สำนักงานใหญ่ (Command Center) "ซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ จุกเงิน ระบบ SAP R/3 มีปัญหา ไม่สามารถนำ ระบบขึ้นได้ และมีเหตุจุกเงินที่ตึก ปตท. สนง. ไม่สามารถเข้าตึกได้ ให้ เปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ และแจ้งที่ตั้งของศูนย์แก่ทีมงานที่ เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วถึง"	DRO Lead
6	ร้านกาแฟ Zana's Bean อาคาร ปตท. สผ.	8:30-8:35	เมื่อแจ้งเหตุให้ DRO Coordinator ทราบ	DRO Lead สั่งการให้ DRO SAP/SAPI Lead ประเมินความเสียหาย (Damage Assessment) ของ Data Center "ซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ จุกเงิน ระบบ SAP R/3 มีปัญหา ไม่สามารถนำ ระบบขึ้นได้ และมีเหตุจุกเงินที่ตึก ปตท. สนง. ไม่สามารถเข้าตึกได้ ให้ ประเมินความเสียหายของระบบ SAP แล้วรายงานผลกลับมาโดยด่วน"	DRO Lead
7	ร้านกาแฟ Zana's Bean อาคาร ปตท. สผ.	8:30-8:35	เมื่อแจ้งเหตุให้ DRO SAP/SAPI Lead ทราบ	DRO Lead สั่งการให้ DRO Service Desk Phone Lead เตรียมความ พร้อมทีมงานระบบโทรศัพท์	DRO Lead
8	Lobby อาคาร ปตท. สผ.	8:30-8:35	รับแจ้งเหตุจาก DRO Lead	DRM Coordinator ประเมินสถานการณ์จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับ และ แจ้งเหตุไปยัง DRM "ซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติ จุกเงิน ระบบ SAP R/3 มีปัญหา ไม่สามารถนำ ระบบขึ้นได้ และมีเหตุจุกเงินที่ตึก ปตท. สนง. ไม่สามารถเข้าตึกได้ ทีมงานทำการประเมินความเสียหายและเปิดศูนย์อำนวยการเหตุ"	DRM Coordinator

ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
9	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:35-8:40	คำสั่งให้ประเมินความเสียหายจาก DRO Lead	DRO SAP/ SAPI Lead สั่งการให้ทีม DRO SAP/ SAPI ประเมินความเสียหายและจัดทำรายงานประเมินความเสียหาย (Damage Assessment Form) ตามรายชื่อต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - DRO SAP/SAPI System Admin - DRO SAP Database Admin/ Basis - DRO SAPI Database Admin 	DRO SAP/ SAPI Lead
10	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:35-8:40	คำสั่งให้ประเมินความเสียหายจาก DRO Lead	DRO Service Desk Phone Lead สั่งการให้ DRO Service Desk Phone Voice Admin เตรียมความพร้อมทีมงานระบบโทรศัพท์	DRO Service Desk Phone Lead
11	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:35-8:40	คำสั่งให้ประเมินความเสียหายจาก DRO SAP/SAPI Lead	ทีม DRO SAP ประเมินความเสียหายของระบบที่ตนเองรับผิดชอบ โดยอ้างอิงจากแบบฟอร์มการประเมินความเสียหาย (Damage Assessment Form)	ทีม DRO SAP
12	Lobby อาคาร ปตท. สนง.	8:30-8:35	เมื่อรับแจ้งให้เปิดศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ จาก DRO Lead	DRO Coordinator ทำการตัดสินใจเลือกที่ตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ และแจ้งให้ DRO F&E Lead ประสานงานในการเปิดศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัยพิบัติ	DRO Coordinator
13	Lobby อาคาร ปตท. สนง.	8:35-8:40	การตัดสินใจเลือกที่ตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกเสร็จ	DRO Coordinator แจ้งให้ DRO COMM Lead สื่อความเรื่องที่ตั้งของศูนย์อำนวยความสะดวกเหตุภัย แก่ทีม DR และทีมที่เกี่ยวข้องรับทราบ	DRO Coordinator

ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Response Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
14	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:30-8:35	คำสั่งให้เปิดศูนย์ อำนวยการเหตุภัยพิบัติ จาก DRO Coordinator	DRO F&E Lead สั่งการให้ DRO Command Center Admin ประสานงานการเปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ หมายเหตุ: เพื่อความสะดวกในการซ้อมแผน ได้ประสานงานให้ เปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ ไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งในเหตุการณ์ จริง ทีม F&E จะต้องทำการสั่งการให้เปิด หรือประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการเปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติที่ถูกเลือก	DRO F&E Lead DRO Command Center Admin
15	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:35-8:40	คำสั่งให้แจ้งที่ตั้งศูนย์ อำนวยการเหตุภัยพิบัติ จาก DRO Coordinator	DRO COMM Lead สั่งการให้ทีม DRO COMM สื่อความเรื่องที่ที่ตั้งศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติแก่ DRM , DRM Coordinator , DRO Lead , DRO Coordinator ทราบผ่านทาง SMS	DRO COMM Lead DRO COMM
16	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:35-8:40	คำสั่งให้แจ้งที่ตั้งศูนย์ อำนวยการเหตุภัยพิบัติ จาก DRO F&E Lead	ประสานงานการเปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	DRO Command Center Administrator
17	Lobby อาคาร ปตท. สผ. Lobby อาคาร ปตท. สนง. ร้านกาแฟ Zana's Bean อาคาร ปตท. สผ.	8:40-8:45	ได้รับแจ้งที่ตั้งศูนย์ อำนวยการเหตุภัยพิบัติ จากทีม DRO COMM	DRM , DRM Coordinator , DRO Lead , DRO Coordinator เดินทางไปศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	DRM DRM Coordinator DRO Lead DRO Coordinator

ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ (Disaster Response Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
18	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8.40-8:45	เมื่อประเมินความเสียหายระบบ SAP	ทีม DRO SAP แจ้งผลประเมินความเสียหายต่อ DRO SAP Lead และจัดทำรายงานประเมินความเสียหาย (Damage Assessment Form) หมายเหตุ: การรายงานประเมินความเสียหาย จะต้องกล่าวถึง <ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบในด้านต่างๆ (ต่อระบบ, ต่อลูกค้า และธุรกิจ) แนวทางในการแก้ปัญหา และระยะเวลาที่ใช้ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหลังจากแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น 	DRO Team
19	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8.45-8:50	เมื่อได้รับผลประเมินความเสียหายจากทีม DRO SAP	DRO SAP/ SAPI Lead รายงานผลการประเมินความเสียหายที่ได้รับจากทีม DRO SAP ต่อ DRO Lead และเสนอให้เปิดใช้ศูนย์ข้อมูลสำรองวงน้อย	DRO SAP
20	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50	เมื่อได้รับผลประเมินความเสียหายจาก DRO SAP	DRO Lead รับรายงานผลการประเมินความเสียหาย และสรุปผลการประเมินความเสียหายเพื่อรายงานต่อ DRM	DRO Lead
21	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50	เมื่อได้รับสรุปผลประเมินความเสียหายจาก DRO Lead	DRM พิจารณาร่วมกันในการประกาศเหตุภัยพิบัติ หลังจากได้รับสรุปผลการประเมินความเสียหาย	DRM DRM Coordinator
22	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8.50	เมื่อตัดสินใจประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM เห็นสมควรให้ประกาศเหตุภัยพิบัติ และให้สั่งการให้ปฏิบัติงานตามแผนการกู้ระบบต่อไป	DRM

ตารางที่ 20 ขั้นตอนการซ้อมแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติ

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
0	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50	ประกาศเหตุภัยพิบัติ		DRM
1	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM รายงาน และแจ้งการประกาศเหตุภัยพิบัติ ให้ผู้บริหารกลุ่ม ปตท. ทราบ หมายเหตุ: เนื่องจากขอบเขตของการซ้อมแผนภัยพิบัติในครั้งนี้ ไม่ได้จัดให้กลุ่มผู้บริหาร ปตท. มีส่วนร่วมในแผน ดังนั้นจึงไม่ต้องมีการแจ้งผู้บริหารกลุ่ม ปตท.	DRM
2	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRM Coordinator แจ้งให้ DRO Lead และ DRO Coordinator – คุณสมเกียรติ สั่งการไปยังทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานตามแผนการกู้ระบบ	DRM Coordinator
3	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRO Lead สั่งการให้ DRO SAP/SAPI Lead รวมตัวลูกทีมที่เกี่ยวข้องและจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการกู้ระบบ พร้อมรวมตัวกันที่จุดนัดพบ	DRO Lead
4	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRO Lead สั่งการให้ DRO Service Desk Phone Lead รวมตัวลูกทีมที่เกี่ยวข้องและจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการกู้ระบบ พร้อมรวมตัวกันที่จุดนัดพบ	DRO Lead

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
5	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	<p>DRO Coordinator แจ้งให้ DRO Transportation Lead สั่งการให้ทีมจัดเตรียมยานพาหนะเพื่อเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานชั่วคราว โดยประสานงานให้ แผนกเดินทางและยานพาหนะ (กองยานพาหนะ) ปตท. นำยานพาหนะมายังจุดนัดพบตามเวลานัดพบ</p> <p>หมายเหตุ: เพื่อความสะดวกในการซ้อม ได้มีการจัดเตรียมยานพาหนะเป็นรถตู้จำนวน 5 คัน ไว้ล่วงหน้า ซึ่งในเหตุการณ์จริงจะต้องทำการประสานงานกับ แผนกเดินทางและยานพาหนะ (กองยานพาหนะ) ตามข้อตกลง</p>	DRO Coordinator
6	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	<p>DRO Coordinator แจ้งให้ DRO COMM Lead สั่งการสื่อความกับทีมงานเหตุภัยพิบัติ (DR Team) และผู้ใช้หลัก (Key Users) เรื่องจุดนัดพบและเวลานัดพบเพื่อการเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ</p>	DRO Coordinator

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
7	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ	8:50-8:55	ประกาศเหตุภัยพิบัติ	DRO Coordinator แจ้งให้ DRO F&E Lead สั่งการทีมในการเตรียมความพร้อมของศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site, ศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ และ ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ ห้องประชุม ด้านสถานที่ การเข้าใช้งานสถานที่ และเครื่อง PC ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หมายเหตุ: เพื่อความสะดวกในการซ้อม ได้มีการจัดเตรียมห้องปฏิบัติการไว้ล่วงหน้า ซึ่งในเหตุการณ์จริงจะต้องทำการประสานงานกับ Service Desk On Site เพื่อจองห้องที่สามารถใช้งานได้ที่ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	DRO Coordinator
8	ลานเข็มทิศ อาคาร ปตท. สนย.	8:55-9:05	เมื่อรับแจ้งจาก DRO Coordinator ให้เตรียมยานพาหนะ	DRO Transportation Lead สั่งการให้ทีมประสานงานในการนำยานพาหนะมาที่จุดนัดพบบริเวณลานเข็มทิศ	DRO Transportation
9	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนย.	8:55-9:05	เมื่อรับแจ้งจาก DRO Coordinator ให้เปิดศูนย์อำนวยการเหตุฯ On Site, ศูนย์ปฏิบัติงานฯ และศูนย์บริการ Service Desk	DRO F&E Lead สั่งการให้ DRO Service Desk On Site เปิดศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site, ศูนย์ปฏิบัติงานผู้ให้บริการกรณีเหตุภัยพิบัติ และ ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ ห้องประชุม และเตรียมความพร้อมของสถานที่ การเข้าใช้งานสถานที่ เครื่อง PC และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อทีมงานและผู้ใช้หลัก	DRO F&E Lead DRO Service Desk On Site

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
10	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:55-9:05	เมื่อรับแจ้งจาก DRO Coordinator ให้ทำการ สื่อความ	DRO COMM Lead สั่งการให้ทีม DRO COMM สื่อความเรื่องการ ประกาศเหตุภัยพิบัติ จุดนัดพบและเวลานัดพบเพื่อการเดินทางไป ยังศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ กับทีมงานเหตุภัยพิบัติ (DR Team) และผู้ใช้หลัก (Key Users) ผ่าน SMS และกลุ่มผู้ใช้ผ่าน ระบบเสียงตามสาย หรือ E-mail	DRO COMM Lead ทีม DRO COMM
11	บริเวณลานหน้าตึก ปตท. สนง.	8:55-9:05	เมื่อรับแจ้งจาก DRO Lead ให้เตรียมการ เดินทาง	DRO SAP/SAPI Lead, DRO Service Desk Phone Lead พร้อมลูก ทีมจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการกู้ระบบ รวมตัวกันที่จุดนัดพบ บริเวณลานเชื่อมทิศ	DRO SAP/SAPI Lead, DRO Service Desk Phone, Lead , DRO SAP/SAPI Team DRO Service Desk Phone Team
12	ลานเชื่อมทิศ ปตท. สนง.	9:05- 09:45	เมื่อไปรวมตัวกันที่จุด นัดพบ	ทีมงานเหตุภัยพิบัติออกเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ โดยขึ้นรถตามการจัดสรรของ DRO Transportation Team	ทีมงานเหตุภัยพิบัติ

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
13	ศูนย์ปฏิบัติการ ทีมกู้ระบบกรณีเหตุภัยพิบัติ	09:45-11:45	เมื่อเดินทางถึงศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ	<p>DRO SAP Database Admin/Basis ประสานงานกับ DRO SAP Network Admin และ DRO SAP System Admin ในการกู้ระบบ SAP R/3 ทำการรายงานสถานการณ์กู้ระบบ และยืนยันผลความสำเร็จในการกู้ระบบให้ DRO SAP/SAPI Lead ทราบเป็นระยะๆ</p> <p>หมายเหตุ: การกู้ระบบจะเรียงตามลำดับความสำคัญที่กำหนดไว้ดังนี้</p> <p>ลำดับที่ 1: ระบบ SAP R/3</p> <p>ลำดับที่ 2: ระบบ SAP Interface</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP Master Database • SAP Interface File Server • ระบบ Cash From Bank (CFB) และระบบ Trading Control System (TCS) • ระบบ Aviation Sales System (ASS) ระบบขายปลีกน้ำมัน (Oil Retail System) และ ระบบ Web NGV • ระบบ NG Billing 	<p>DRO SAP Database Admin/Basis</p> <p>DRO SAP Network Admin</p> <p>DRO SAP System Admin</p>

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
13	ศูนย์ปฏิบัติการ ทีมกู้ระบบกรณีเหตุภัยพิบัติ	09:45-11:45	เมื่อเดินทางถึงศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ	<p>DRO SAPI System Admin ประสานงานกับ DRO SAPI Database Admin และ SAPI Network Admin ในการตรวจสอบความพร้อมของ SAP Interface Server รายงานสถานะ และยืนยันผลความสำเร็จในการกู้ระบบให้ DRO SAP/SAPI Lead ทราบเป็นระยะๆ</p> <p>หมายเหตุ: การกู้ระบบจะเรียงตามลำดับความสำคัญที่กำหนดไว้ดังนี้</p> <p>ลำดับที่ 1: ระบบ SAP R/3</p> <p>ลำดับที่ 2: ระบบ SAP Interface</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP Master Database • SAP Interface File Server • ระบบ Cash From Bank (CFB) และระบบ Trading Control System (TCS) • ระบบ Aviation Sales System (ASS) ระบบขายปลีกน้ำมัน (Oil Retail System) และ ระบบ Web NGV • ระบบ NG Billing 	<p>DRO SAPI System Admin</p> <p>DRO SAPI Database Admin</p> <p>DRO SAPI Network Admin</p>
14	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	09:45-10:45	เมื่อเดินทางถึงศูนย์ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัยพิบัติ	<p>DRO Voice Admin ทำการตรวจสอบความพร้อมของระบบโทรศัพท์ Service Desk รายงานสถานะ และยืนยันผลความสำเร็จในการติดตั้งระบบโทรศัพท์ Service Desk ให้ DRO Service Desk Phone Lead ทราบเป็นระยะๆ</p>	DRO Voice Admin

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
15	ศูนย์ปฏิบัติงานผู้ใช้ หลักกรณีเหตุภัยพิบัติ	09:45- 10:55	เมื่อเดินทางถึงศูนย์ ปฏิบัติงานกรณีเหตุภัย พิบัติ	DRO F&E Lead สั่งการให้ DRO Service Desk On Site ทำการ ติดตั้ง และเตรียมความพร้อมของคอมพิวเตอร์จำนวน 20 เครื่อง สำหรับใช้งานหลัก ในการใช้งานระบบ	DRO F&E Lead DRO Service Desk On Site
16	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	10:45- 10:50	เมื่อรับแจ้งจาก ทีม DRO Service Desk Phone	DRO Service Desk Phone Lead แจ้ง DRO Lead เพื่อยืนยันผล การกู้ระบบ Service Desk Phone พร้อมกับเลขหมายโทรศัพท์ Service Desk ใหม่	DRO Service Desk Phone Lead
17	ศูนย์อำนวยการเหตุภัย พิบัติ On Site	10:50- 10:55	เมื่อ DRO Service Desk Phone Lead ยืนยันผลการติดตั้ง	DRO Lead ได้รับการยืนยันการกู้ระบบ Service Desk Phone สำเร็จ จาก DRO Service Desk Phone Lead และรายงานผลต่อ DRM Coordinator	DRO Lead
18	ศูนย์อำนวยการเหตุภัย พิบัติ On Site	10:50- 10:55	เมื่อ DRO Lead ยืนยัน ผลการกู้ระบบ	DRM Coordinator ได้รับการยืนยันการกู้ระบบ Service Desk Phone สำเร็จจาก DRO Lead และรายงานผลต่อ DRM	DRM Coordinator
19	ศูนย์อำนวยการเหตุภัย พิบัติ On Site	10:55	เมื่อ DRM Coordinator ยืนยันผลการกู้ระบบ	DRM ประกาศการใช้เลขหมายบริการ Service Desk ใหม่ และแจ้ง ให้ผู้บริหารระดับสูง ของ ปตท. ทราบ หมายเหตุ: เนื่องจากขอบเขตของการซ้อมแผนภัยพิบัติในครั้งนี้ ไม่ได้จัดให้กลุ่มผู้บริหาร ปตท. มีส่วนร่วมในแผน ดังนั้นจึงไม่ต้องมี การแจ้งผู้บริหารกลุ่ม ปตท.	DRM

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
20	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	10:55	เมื่อ DRM ประกาศการใช้เลขหมายบริการใหม่	DRM Coordinator แจ้งให้ DRO Coordinator สั่งการไปยังทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการสื่อสารความเรื่องการประกาศใช้เลขหมายเลขบริการ Service Desk ใหม่ แก่กลุ่มผู้ใช้งานระบบ	DRM Coordinator
21	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	10:55-11:00	เมื่อ DRM Coordinator แจ้งให้สื่อสารความเรื่องการประกาศใช้เลขหมายบริการ Service Desk ใหม่	DRO Coordinator แจ้งให้ DRO COMM Lead ทำการสื่อสารความถึงกลุ่มผู้ใช้งานระบบ เรื่องการประกาศใช้เลขหมายบริการ Service Desk ใหม่	DRO Coordinator
22	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	10:55-11:00	คำสั่งให้ทำการสื่อสารความจาก DRO Coordinator	DRO COMM Lead สั่งการให้ทีม DRO COMM ทำการสื่อสารความถึงผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ เรื่องการประกาศใช้เลขหมายบริการ Service Desk ใหม่ ผ่านทาง SMS / Email	DRO COMM Lead DRO COMM
23	ตามสะดวก	10:55-11:00	ประกาศใช้เลขหมายโทรศัพท์ Service Desk Phone ใหม่	DRO Service Desk Phone Team จัดทำ Incident Report เพื่อรายงานให้ VP และทีม Service Management หมายเหตุ: อ้างอิงแบบฟอร์มของ Incident Report ของ ทีม Service Management	DRO Service Desk Phone Team
24	ศูนย์ปฏิบัติการทีมกู้ระบบกรณีเหตุภัยพิบัติ	11:00-11:45	เมื่อรับแจ้งจาก ทีม DRO SAP/SAPI Team ว่าการกู้ระบบเสร็จสิ้น	DRO SAP/SAPI Lead แจ้ง DRO SAP Module Owner และ DRO SAPI System Owner ให้ทดสอบระบบงาน	DRO SAP/SAPI Lead

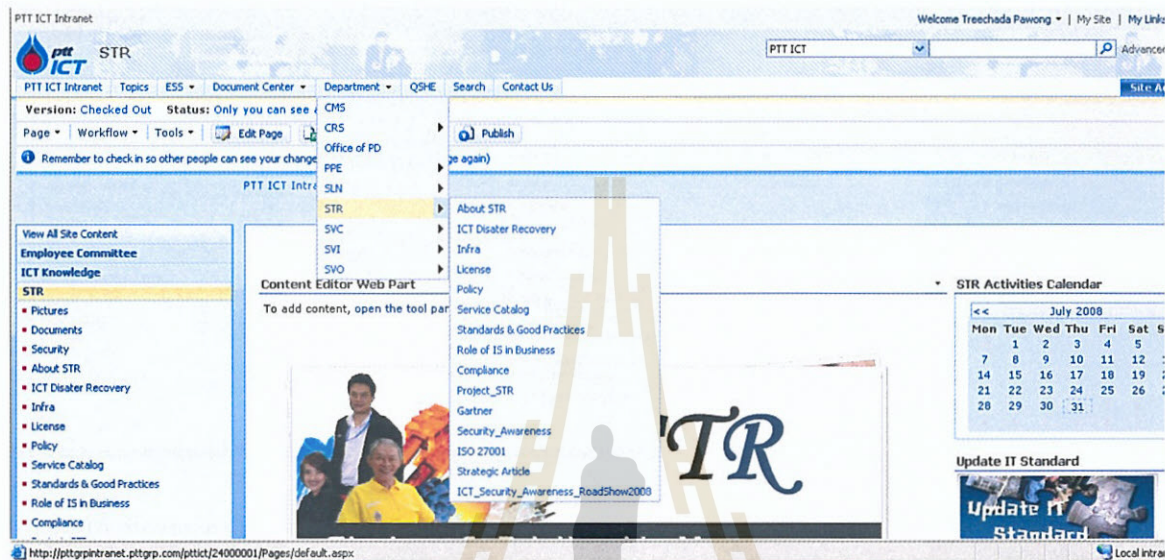
ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
25	ศูนย์ปฏิบัติการทีมกู้ระบบกรณีเหตุภัยพิบัติ	11:00-11:45	เมื่อรับแจ้งจาก ทีม DRO SAP/SAPI Lead ให้ทำการทดสอบระบบงาน	DRO SAP Module Owner และ DRO SAPI System Owner ทดสอบระบบงาน และแจ้ง DRO SAP/SAPI Lead ทราบถึงผลการทดสอบ และยืนยันความสำเร็จในการกู้ระบบ หากระบบงานไม่สามารถปฏิบัติงานบางฟังก์ชันได้ ให้แจ้งทีมงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาพร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไข (Workaround)	DRO SAP Module Owner DRO SAPI System Owner
26	ศูนย์ปฏิบัติการทีมกู้ระบบกรณีเหตุภัยพิบัติ	11:45-11:50	เมื่อทีม DRO SAP/SAPI ยืนยันผลการกู้ระบบ	DRO SAP Lead ได้รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจากทีม DRO SAP และรายงานผลต่อ DRO Lead	DRO SAP Lead
27	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	11:50-11:55	เมื่อ DRO SAP/SAPI Lead ยืนยันผลการกู้ระบบ	DRO Lead ได้รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRO SAP Lead และรายงานผลต่อ DRM Coordinator	DRO Lead
28	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	11:50-11:55	เมื่อ DRO Lead ยืนยันผลการกู้ระบบ	DRM Coordinator ได้รับการยืนยันการกู้ระบบสำเร็จจาก DRO Lead และรายงานผลต่อ DRM	DRM Coordinator
29	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	11:55	เมื่อ DRM Coordinator ยืนยันผลการกู้ระบบ	DRM ประกาศการใช้ระบบสำรอง และแจ้งให้ผู้บริหารระดับสูง ของ ปตท. ทราบ หมายเหตุ: เนื่องจากขอบเขตของการซ้อมแผนภัยพิบัติในครั้งนี้ ไม่ได้จัดให้กลุ่มผู้บริหาร ปตท. มีส่วนร่วมในแผน ดังนั้นจึงไม่ต้องมีการแจ้งผู้บริหารกลุ่ม ปตท.	DRM
30	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	11:55-12:00	ประกาศใช้ระบบสำรองจาก DRM	DRM Coordinator แจ้งให้ DRO Coordinator ทำการสื่อความเรื่องประกาศใช้ระบบสำรอง	DRM Coordinator

ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan Test Steps)					
ลำดับ	สถานที่	เวลา	Trigger	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
31	ศูนย์อำนวยการเหตุภัยพิบัติ On Site	11:55-12:00	DRM Coordinator แจ้งให้ทำการสื่อความเรื่องประกาศใช้ระบบสำรอง	DRO Coordinator แจ้งให้ DRO COMM Lead ทำการสื่อความถึงผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ เรื่องการประกาศใช้ระบบสำรองของระบบ SAP R/3 และระบบ SAP Interface	DRO Coordinator
32	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	11:55-12:00	DRO Coordinator สั่งการให้ทำการสื่อความเรื่องประกาศใช้ระบบสำรอง	DRO COMM Lead สั่งการให้ทีม DRO COMM ทำการสื่อความถึงผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ เรื่องการประกาศใช้ระบบสำรองของระบบ SAP R/3 และระบบ SAP Interface ผ่านทาง SMS	DRO COMM Lead DRO COMM
33	ตามสะดวก	11:55-12:00	ประกาศใช้ระบบสำรองจาก DRM	DRO SAP/SAPI Team จัดทำ Incident Report เพื่อรายงานให้ VP และทีม Service Management หมายเหตุ: อ้างอิงแบบฟอร์มของ Incident Report ของ ทีม Service Management	DRO SAP/SAPI Team
	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	10:55-11:55	ประกาศใช้ Service Desk เลขหมายใหม่	Service Desk Agent เข้าทำการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้งาน ปตท. ตามปกติ	Service Desk Agent
	ศูนย์บริการ Service Desk กรณีเหตุภัยพิบัติ	10:55-11:55	ประกาศใช้ Service Desk เลขหมายใหม่	DRO Service Desk Phone Team สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของ Service Desk Agent ในส่วนของระบบโทรศัพท์	DRO Service Desk Phone Team
	ศูนย์ปฏิบัติงานผู้ใช้หลัก กรณีเหตุภัยพิบัติ	13:00-14:00	ประกาศใช้ระบบสำรอง	กลุ่มผู้ใช้หลัก เข้าใช้งานระบบสำรองตามปกติ	กลุ่มผู้ใช้หลัก ปตท.
	ศูนย์ปฏิบัติงานผู้ใช้หลัก กรณีเหตุภัยพิบัติ	13:00-14:00	ประกาศใช้ระบบสำรอง	DRO SAP/SAPI Team สนับสนุนการเข้าใช้งานระบบสำรองของกลุ่มผู้ใช้หลัก ปตท.	DRO SAP/SAPI Team

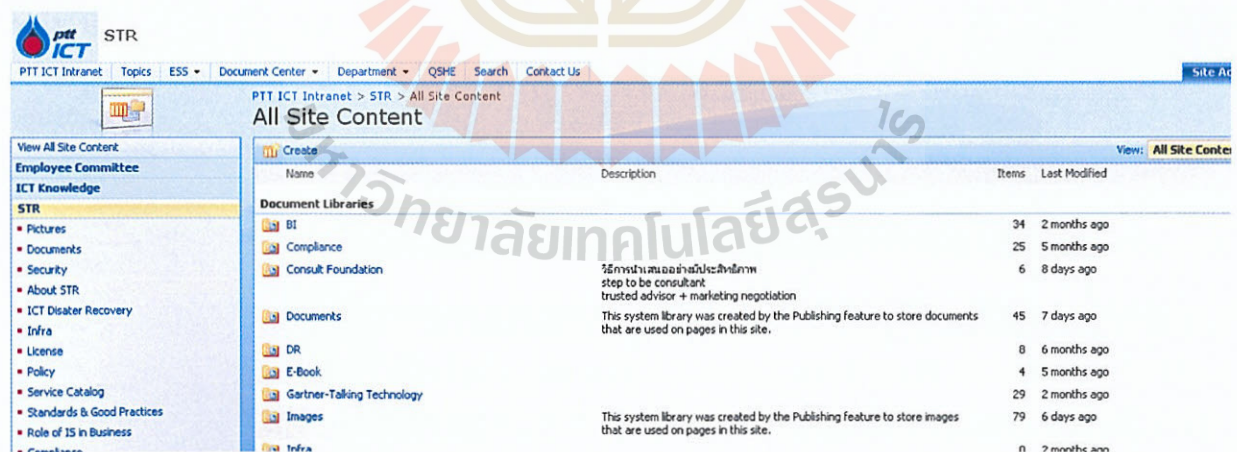
ตารางที่ 21 ขั้นตอนการซ้อมแผนการกู้ระบบจากเหตุภัยพิบัติ

5. สร้างแบบสอบถาม PTT DR Testing Evaluation ขึ้นสู่ Intranet ภายในองค์กร

เริ่มต้นการสร้างแบบสอบถามโดยเข้าที่หน้า STR ดังรูป



จะปรากฏหน้า STR ขึ้นมา หลังจากนั้นก็คลิกที่คำว่า [View All Site Content](#) ตรงแถบเมนูทางซ้ายซ้าย จะแสดงหน้าต่าง All Site Content ขึ้นมาดังรูป



คลิกที่ [Create](#) จะปรากฏหน้าต่างดังนี้

PTT ICT Intranet > STR > Create

Create

Survey
 Create a survey when you want to poll other Web site users. Surveys provide features that allow you to quickly create questions and define how users specify their answers.

Libraries	Communications	Tracking	Custom Lists	Web Pages
<ul style="list-style-type: none"> Document Library Form Library Wiki Page Library Picture Library Data Connection Library Report Library Slide Library 	<ul style="list-style-type: none"> Announcements Contacts Discussion Board Expert Directory 	<ul style="list-style-type: none"> Links Calendar Tasks Project Tasks Issue Tracking Survey Template Email PTTICTChange to PTTGRP Template MS.Office 2007 (New Feature) Register DR Survey Template 	<ul style="list-style-type: none"> Custom List Custom List in Datasheet View KPI List Template PTT Account Manager Checklist Template PTTEP Account Manager Checklist Import Spreadsheet 	<ul style="list-style-type: none"> Basic Page Web Part Page Sites and Workspaces Publishing Page

ให้คลิกที่ Survey ดังรูป

□ Survey

จากนั้นจะมีหน้าต่างให้กรอกชื่อ แบบสำรวจ ซึ่งตั้งชื่อเป็น PTT DR Testing Evaluation ต่อจากนั้น คลิก Next เรียกแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา โดย คลิกที่ คำว่า [View All Site Content](#) ตรงแถบเมนูทางด้านซ้าย จะแสดงหน้าต่าง All Site Content ขึ้นมาดังรูป

PTT ICT Intranet > STR > All Site Content

All Site Content

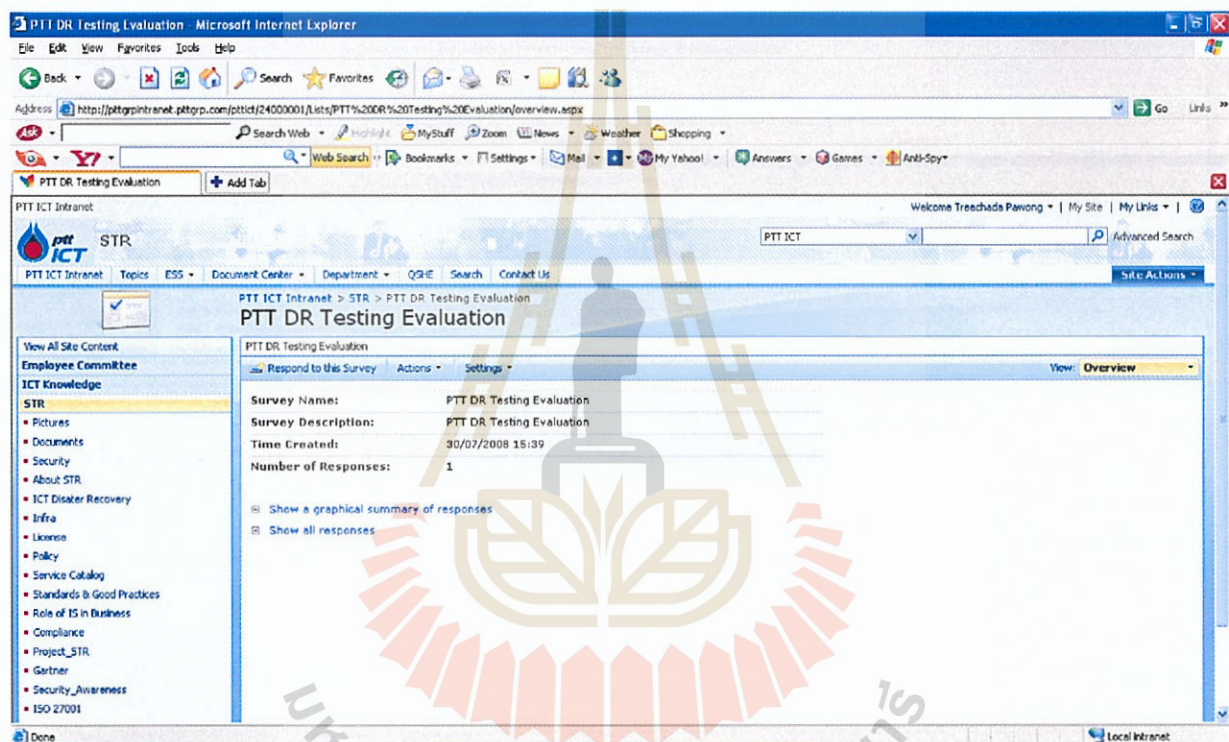
View: All Site Content

Name	Description	Items	Last Modified
Document Libraries			
BI		34	2 months ago
Compliance		25	5 months ago
Consult Foundation	ใช้กำหนดแบบอย่างปฏิบัติงาน step to be consultant trusted advisor + marketing negotiation	6	8 days ago
Documents	This system library was created by the Publishing feature to store documents that are used on pages in this site.	45	7 days ago
DR		8	6 months ago
E-Book		4	5 months ago
Gartner-Talking Technology		29	2 months ago
Images	This system library was created by the Publishing feature to store images that are used on pages in this site.	79	6 days ago
Infra		0	2 months ago

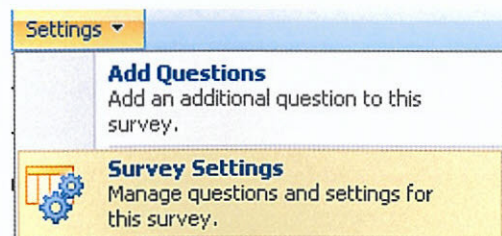
จากนั้นเลื่อนลงไปในส่วน Surveys จะเห็นแบบสอบถามที่เราได้สร้างไว้



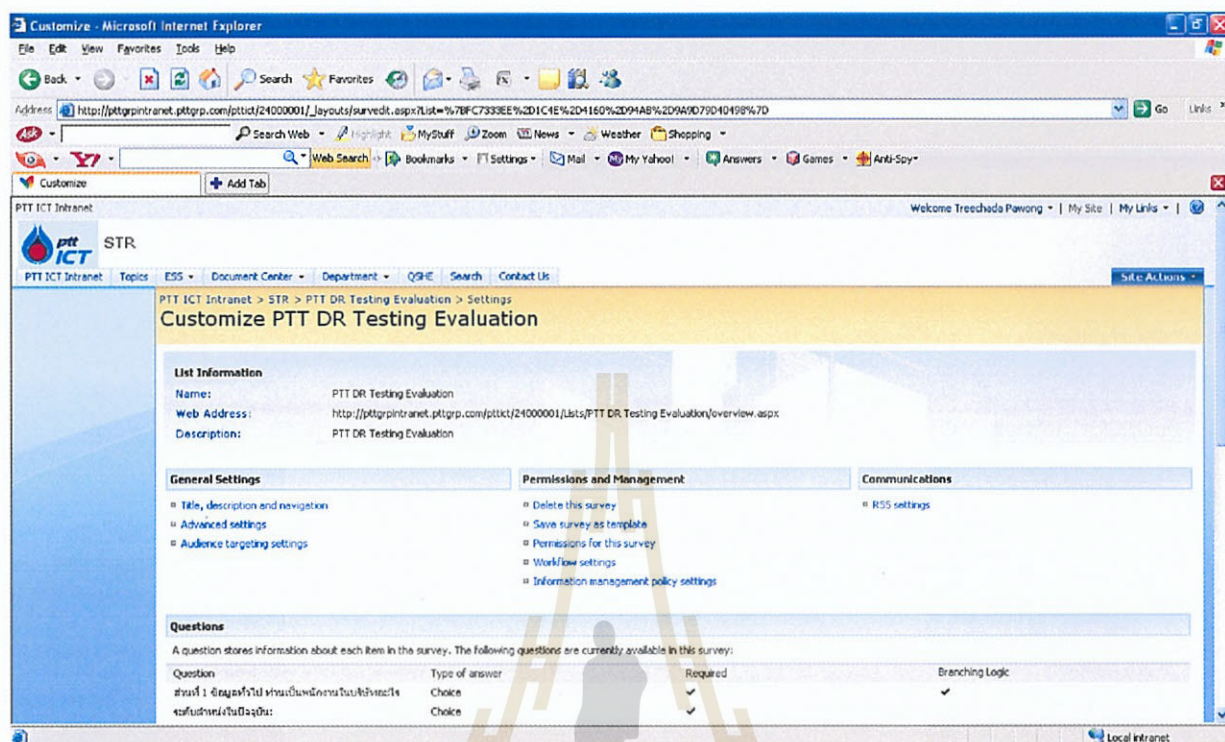
แล้วคลิกที่ PTT DR Testing Evaluation จะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมา



เริ่มขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม คลิกที่ Setting, Survey Settings ดังรูป



เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมดังนี้



ไปที่ตรง Questions คลิกที่ [Add a question](#) ตรงข้างล่างจะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมา



PTT ICT Intranet

Welcome Treedhada Pawong | My Site | My Links

PTT ICT Intranet > STR > PTT DR Testing Evaluation > Settings > Edit Question

Edit Question: PTT DR Testing Evaluation

Use this page to edit a question of this survey.

Question and Type

Type your question and select the type of answer.

Question:

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ของท่านเป็นพนักงานในบริษัทหรือไม่

The type of answer to this question is:

☐ Single line of text
☐ Multiple lines of text
☒ Choice (menu to choose from)
☐ Number (1, 1.0, 100)
☐ Currency (\$, ¥, €)
☐ Date and Time

Additional Question Settings

Specify detailed options for the type of answer you selected.

Require a response to this question:
☒ Yes ☐ No

Type each choice on a separate line:
 PTTICT+Secondment
 PTTFP

เริ่ม พิมพ์คำถามได้เลยโดยพิมพ์คำถามที่ช่อง Question: ดังรูป

คำถามส่วนที่ 1

Question:

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ของท่านเป็นพนักงานในบริษัทหรือไม่

The type of answer to this question is:

☐ Single line of text
☐ Multiple lines of text
☒ Choice (menu to choose from)
☐ Number (1, 1.0, 100)
☐ Currency (\$, ¥, €)
☐ Date and Time

กรอกตัวเลือกลงไป

Require a response to this question:
☒ Yes ☐ No

Type each choice on a separate line:

PTTICT+Secondment
 PTT
 PTTEP
 PTTCHEM

Display choices using:
☐ Drop-Down Menu
☒ Radio Buttons
☐ Checkboxes (allow multiple selections)

Allow 'Fill-in' choices:
☐ Yes ☒ No

Default value:
☒ Choice ☐ Calculated Value

Possible Choices	Jump To
PTTICT+Secondment	No Branching
PTT	No Branching
PTTEP	No Branching
PTTCHEM	No Branching
PTTAR	No Branching
TOP	No Branching

Delete OK Cancel

ช่อง Possible Choices Jump To หมายความว่า เมื่อตอบคำถามนี้เสร็จแล้วต้องการให้คำถามกระโดดไปที่ข้อไหน โดยจากที่เลือกไม่ต้องการให้คำถามกระโดดไปไหนจึงเลือก No Branching จากนั้นจึงกดปุ่ม

OK นอกนั้นก็เพิ่มคำถามวิธีการเหมือนกันหมด

ในส่วนที่ 2 มีวิธีการทำดังนี้

คลิกที่ [Add a question](#) ตรงข้างล่างจะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมาพิมพ์คำถามลงไปในช่วง Questions ดังรูป

Question:

ส่วนที่ 2 การประเมินผลการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติ
ภาพรวมการซ่อม (Overall DR Testing Evaluation)

The type of answer to this question is:
Rating Scale (a matrix of choices or a Likert scale)

The type of answer to this question is: ให้เป็นแบบ Rating Scale (a matrix of choices or a Likert scale)

ต่อจากนั้นพิมพ์คำถามลงไปในช่วง Type each sub-question on a separate line: ดังรูป

Require a response to this question:
☒ Yes ☐ No

Type each sub-question on a separate line:

1. โดยภาพรวม ท่านมีความพอใจกับการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติของ PTT ICT ในเค
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญของแผนเหตุภัยพิบัติของ PTT ICT เพื่
3. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติหากมีการซ่อมแผนเหตุภัยพิบัติใ
4. ท่านมีความมั่นใจกับบริการของ PTT ICT ในการให้บริการ เพื่อรองรับความต่อ

Number Range:
5

Range Text:
ไม่เห็นด้วย: ปานกลาง เห็นด้วย

Show N/A option:
☒

N/A option text: ไม่มีความเห็น

กรอก Number Range: เป็น 5 ระดับ

กรอก Range Text: คือช่องอธิบายลำดับการแสดงความคิดเห็น

Possible Choices Jump To

Any Response No Branching

Delete OK Cancel

จากนั้นกด OK

ในส่วนของการทำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสามารถทำได้ดังนี้คือ

คลิกที่ [Add a question](#) ตรงข้างล่างจะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมาพิมพ์คำถามลงไปในช่วง Questions ดังรูป

Question:

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับภาพรวมของการซ่อม

The type of answer to this question is:

- ☐ Single line of text
- ☒ Multiple lines of text
- ☐ Choice (menu to choose from)
- ☐ Number (1, 1.0, 100)
- ☐ Currency (\$, ¥, €)
- ☐ Date and Time

ติ๊กตรง Multiple lines of text เพราะต้องการให้ผู้กรอกแบบสอบถามพิมพ์ข้อความลงไป จากนั้น

Require a response to this question:

☐ Yes ☒ No

Number of lines for editing:

6

Specify the type of text to allow:

- ☒ Plain text
- ☐ Rich text (Bold, italics, text alignment)
- ☐ Enhanced rich text (Rich text with pictures, tables, and hyperlinks)

Possible
Choices

Jump To

Any
Response

No Branching

Delete

OK

Cancel

กำหนดทุกอย่างตามนี้ แล้วคลิก OK

ในส่วนของคำถามที่ว่า โปรดระบุบทบาทของท่านในการซ่อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้ทำดังนี้ คือ

คลิกที่ [Add a question](#) ตรงข้างล่างจะปรากฏหน้าต่างนี้ขึ้นมาพิมพ์คำถามลงไปในช่วง Questions ดังรูป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Question:

โปรดระบุบทบาทของท่านในการซ่อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้

The type of answer to this question is:

- ☐ Single line of text
- ☐ Multiple lines of text
- ☒ Choice (menu to choose from)
- ☐ Number (1, 1.0, 100)
- ☐ Currency (\$, ¥, €)
- ☐ Date and Time

กำหนดตามนี้ จากนั้น

ช่อง Type each choice on a separate line: ใส่ตัวเลือกลงไป

ช่อง Display choices using: ให้เป็นแบบ Drop-Down Menu ดังรูป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Require a response to this question:

☒ Yes ☐ No

Type each choice on a separate line:

OCIO
ทีมงานเหตุภัยพิบัติ
ผู้ใช้งานระบบ
ผู้สังเกตการณ์

Display choices using:

☒ Drop-Down Menu
☐ Radio Buttons
☐ Checkboxes (allow multiple selections)

Allow 'Fill-in' choices:

☐ Yes ☒ No

Default value:

☒ Choice ☐ Calculated Value

ส่วน

Possible Choices	Jump To
OCIO	ด้านกระบวนการแผนเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Process) ▼
ทีมงานเหตุภัยพิบัติ	ด้านกระบวนการแผนเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Process) ▼
ผู้ใช้งานระบบ	ด้านการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ (User Testing) ▼
ผู้สังเกตการณ์	ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติในครั้งนี้ ▼
key user	ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ้อมแผนเหตุภัยพิบัติในครั้งนี้ ▼

Delete

OK

Cancel

หมายความว่า ถ้าเป็น

- OCIO ให้กระโดดไปทำคำถามในส่วน ด้านกระบวนการแผนเหตุภัยพิบัติ (Disaster Recovery Process)

- ทีมงานเหตุการณ์พิบัติ ให้กระโดดไปทำคำถามในส่วน ด้านกระบวนการแผนเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Recovery Process)
- ผู้ใช้งานระบบ ให้กระโดดไปทำคำถามในส่วน ด้านการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ (User Testing)
- ผู้สังเกตการณ์ ให้กระโดดไปทำคำถามในส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ่อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้
- Key user ให้กระโดดไปทำคำถามในส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ่อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้

เมื่อเพิ่มคำถามครบทุกข้อแล้ว เราสามารถมาแก้ไขคำถามใหม่ หรือตัวเลือกใหม่ได้โดยการ คลิกที่

Setting, Survey Setting ดังรูป

PTT DR Testing Evaluation

Respond to this Survey		Actions	Settings
Survey Name:	PT	Add Questions Add an additional question to this survey.	
Survey Description:	PT	Survey Settings Manage questions and settings for this survey.	
Time Created:	30		
Number of Responses:	3		

☐ Show a graphical summary of responses
☐ Show all responses

จากนั้นจะปรากฏหน้าต่าง ดังนี้

PTT ICT Intranet

Welcome Treechada Pawong | My Site

PTT ICT Intranet > STR > PTT DR Testing Evaluation > Settings

Customize PTT DR Testing Evaluation

List Information

Name: PTT DR Testing Evaluation
 Web Address: <http://pttgrpintranet.pttgrp.com/pttict/24000001/lists/PTT DR Testing Evaluation/overview.aspx>
 Description: PTT DR Testing Evaluation

General Settings

- Title, description and navigation
- Advanced settings
- Audience targeting settings

Permissions and Management

- Delete this survey
- Save survey as template
- Permissions for this survey
- Workflow settings
- Information management policy settings

Communications

- RSS settings

Questions

A question stores information about each item in the survey. The following questions are currently available in this survey:

Question	Type of answer	Required	Branching Logic
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สำหรับพนักงานในบริษัทอะไร	Choice	✓	
จะเข้ามาทำงานเป็นลูกจ้าง:	Choice	✓	

ต้องการแก้ไขที่คำถามข้อไหนก็สามารถคลิกที่ข้อนั้น แล้วทำการแก้ไขได้เลย

เมื่อเรียงข้อคำถามผิดอันดับ สามารถเรียงลำดับข้อคำถามใหม่ได้โดยคลิกที่

□ Change the order of the questions

ตรงด้านล่างทางซ้ายของหน้าต่าง เมื่อคลิกแล้วจะปรากฏหน้าต่างดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Change Field Order Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://pttgrintranet.pttgrp.com/pttict/24000001/_layouts/formEdit.aspx?List=%7BFC7333EE%2D1C4E%2D4160%2D944B%2D9A9075D40459%7D

Search Web MyStuff Zoom News Weather Shopping

Web Search Bookmarks IT Settings Mail My Yahoo! Answers Games Anti-Spy

Change Field Order Add Tab

PTT ICT Intranet Welcome Treachada Pawong My Site My Links

PTT ICT Intranet STR

PTT ICT Intranet Topics ESS Document Center Department QSHE Search Contact Us Site Actions

Change Question Order: PTT DR Testing Evaluation

Use this page to change the order of the questions.

Question Order
Choose the order of the questions by selecting a number for each question under "Position from Top".
Changing the order of questions that are involved in branching may reset some of the defined branching logic. [Learn about branching.](#)

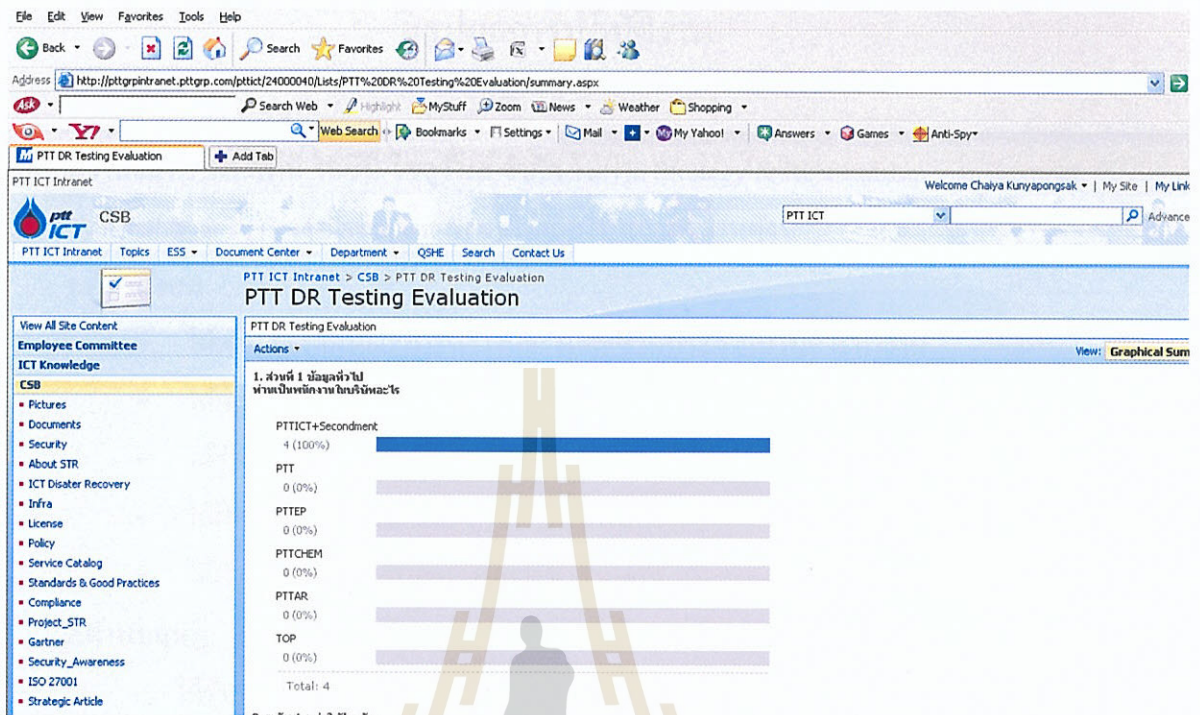
Question Name	Position from Top
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สำหรับพนักงานในบริษัทเรา	1
ระดับความเสี่ยงในปัจจุบัน	2
นโยบายความปลอดภัย	3
ส่วนที่ 2 การประเมินผลกระทบเชิงลบต่อตัวชี้วัดภาพรวมการประเมิน (Overall DR Testing Evaluation)	4
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับภาพรวมของการประเมิน	5
ด้านการเตรียมความพร้อมในการประเมิน (Testing Preparation)	6
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับภาพรวมของการประเมินในการประเมิน	7
ด้านการปฏิบัติตามในการประเมิน (Test Execution)	8
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติตามในการประเมิน	9
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการประเมินแผนการกู้คืนข้อมูล	10
OCIO --> แผนการบูรณาการแผนการกู้คืนข้อมูล (Disaster Recovery Process)	
ทีมรวมตัวกัน --> แผนการบูรณาการแผนการกู้คืนข้อมูล (Disaster Recovery Process)	
ผู้ใช้งานระบบ --> แผนการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Disaster Recovery Process)	

Done Local Intranet

Question Name	Position from Top
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ท่านเป็นพนักงานในบริษัทอะไร	1
ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน:	2
โปรเจกต์สายงานปัจจุบัน	3
ส่วนที่ 2 การประเมินผลการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติ ภาพรวมการซ้อม (Overall DR Testing Evaluation)	4
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับภาพรวมของการซ้อม	5
ด้านการเตรียมความพร้อมในการซ้อม (Testing Preparation)	6
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการเตรียมความพร้อมในการซ้อม	7
ด้านการปฏิบัติงานในการซ้อม (Test Execution)	8
ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงานการซ้อม	9
โปรดระบุบทบาทของท่านในการซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้	10
OCIO	--> ด้านกระบวนการแผนเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Recovery Process)
ทีมงานเหตุการณ์พิบัติ	--> ด้านกระบวนการแผนเหตุการณ์พิบัติ (Disaster Recovery Process)
ผู้ใช้งานระบบ	--> ด้านการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ (User Testing)
ผู้สังเกตการณ์	--> ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้
key user	--> ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ 1. ท่านเห็นว่า การซ้อมแผนเหตุการณ์พิบัติในครั้งนี้

คลิกเปลี่ยนอันดับได้เลย จากนั้นคลิก OK

เมื่อผู้กรอกแบบสอบถามครบหมดทุกคน ระบบสามารถสรุปผลแบบสอบถามออกมาได้เป็นรูปแบบดังนี้



และสามารถนำไป วิเคราะห์ต่อในรูปแบบ excel ได้โดยคลิกที่ Action, Export to Spreadsheet

PTT ICT Intranet > CSB > PTT DR Testing Evaluation

PTT DR Testing Evaluation

PTT DR Testing Evaluation

Actions



Export to Spreadsheet

Analyze items with a spreadsheet application.



View RSS Feed

Syndicate items with an RSS reader.



Alert Me

Receive e-mail notifications when items change.

Testing

Testing

2008 15::

SHOW A GRAPHICAL SUMMARY OF RESPONSES

บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ในฝ่าย Strategy & Relationship management (STR) ส่วน Quality & Risk Management ส่งผลให้เกิดในหลายๆด้านดังนี้

1.ด้านสังคม

- ได้เข้าใจถึงลักษณะการทำงานจริงและชีวิตประจำวันในการทำงาน
- ได้ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการสื่อสารกับผู้อื่น
- ได้รู้จักบุคคลต่างๆมากขึ้นทั้งในแผนกและต่างแผนก
- ได้ฝึกทักษะในการทำงาน ในการนำเสนองาน
- ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาในการทำงานจริง

2.ด้านทฤษฎี

- ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Excel, VISIO มากยิ่งขึ้น
- ได้เรียนรู้ขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงานในกรณีเหตุภัยพิบัติ
- ได้รับความรู้เพิ่มเติมในการใช้งาน Intranet
- ได้รับความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำ ISO 27001

3.ด้านปฏิบัติ

- ได้ฝึกการปฏิบัติงานจริงในการซ้อมแผนการเกิดเหตุภัยพิบัติ
- ได้ฝึกวิธีการหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับโปรแกรมที่ทำการศึกษา
- ได้ฝึกปฏิบัติวิธีการนำแนวทางการแก้ปัญหาที่ได้ออกแบบไว้ ไปใช้ในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ได้ฝึกการทำงานตามที่แผนได้กำหนดไว้และทำตามขั้นตอน
- ได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่
- ได้รู้จักขั้นตอนการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
- ได้เข้าร่วมอบรมการจัดทำ ISO 27001

จากที่ได้รับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพในครั้งนี้ ทำให้รู้ว่าประสบการณ์นอกห้องเรียน การได้เรียนรู้ในสถานประกอบการจริงนั้นมีคุณค่ามาก ความรู้และประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับมาจากการได้ปฏิบัติงานจริงข้าพเจ้าจะนำมาประยุกต์ใช้ทั้งต่อตัวเองและสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 4

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานในบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ในฝ่าย Strategy & Relationship management (STR) ส่วน Quality & Risk Management เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ นั้นนอกจากจะเป็นการนำความรู้ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงแล้ว ยังได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอีกมากมายซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดีที่จะนำไปปรับปรุงในการ ทำงานจริงในอนาคตต่อไป ซึ่งในระหว่างปฏิบัติงานพบปัญหาและอุปสรรคบางประการ ได้แก่

1. ขาดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ
2. เนื่องจากเรามาปฏิบัติงานจริง จึงพบกับบุคคลหลากหลาย ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้

ปัญหาข้างต้นที่ยกตัวอย่างมานั้น สามารถแก้ปัญหาได้โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้มากขึ้น รู้จักแบ่งเวลาให้เพียงพอหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำงานจากผู้มีประสบการณ์ เพื่อทำให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปฏิบัติตนให้ดีตามระเบียบของทางบริษัทและปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้าง เพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ได้อย่างมีความสุข

บรรณานุกรม

PTT ICT. 2550. “คู่มือปฏิบัติการในกรณีเหตุภัยพิบัติ” (CD-ROM) กรุงเทพฯ : PTT ICT.

<http://www.pttict.com>

<http://pttgrp.intranet.pttgrp.com/pttict/Pages/Default.aspx>



ภาคผนวก ก

ภาพถ่ายสถานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท พีทีที ไอลีตี้ โซลูชั่นส์ จำกัด



ภาคผนวก ข

รูปภาพเหตุการณ์การซ้อมแผนกรณีเหตุภัยพิบัติ เมื่อวันเสาร์ ที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2551

