แผนบริหารความต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ปรับปรุงครั้งที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๙

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์
๘๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลห้วยราช อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐
โทร. ๐ ๔๔๖๓ ๔๖๐๘ ต่อ ๑๐๐

คำนำ

ตามที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อม ต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของดำเนินการและการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมและสามารถบริหารจัดการ ให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างต่อเนื่องซึ่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ จะได้ทดสอบซักซ้อม และปรับปรุงแผนเพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องต่อไป โดยคาดหวังว่าแผนบริหารความต่อเนื่องเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์
มกราคม ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)	๒
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๒
ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)	๓
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๓
การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	๔
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	๕
การบริหารความต่อเนื่องของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์	๕
กลยุทธความต่อเนื่อง (Business Continuity Strateg)	๘
การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)	๘
การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)	๙
การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)	๙
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)	๑๐
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง	๑๐
ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ต้องใช้ดำเนินการ	๑๑
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	๑๑
กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree	๑๒
Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว	๑๒
แผนการสื่อสารของหน่วยงาน	๑๖

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” จัดทำขึ้นเพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กรโดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องการที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการทางระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเข้าช่วยเหลือเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ด้านการให้บริการอินเตอร์ กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีผลต่อพันธกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ดังนั้นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อได้

กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ขั้นตอน ๔

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกับบุคลากรภายในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

๒. การเตรียมความพร้อมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

๓. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง

๔. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคือการควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/ Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริการจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ สามารถกลับมาดำเนินการได้ จึงมีความจำเป็นที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้

วัตถุประสงค

๒.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

๒.๒ เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ มีการเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะวิกฤตตามแผนที่ได้กำหนดไว้

๒.๓ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ

๒.๔ เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๒.๕ เพื่อให้ประชาชนและบุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ผู้ให้และรับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๒.๖ เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยของชีวิตเจ้าหน้าที่

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

เป็นชุดเอกสารคำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ/บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อ การเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัย คุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญ ต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า "การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ" ซึ่งจำเป็นต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือ แผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยประยุกต์ตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล BS๒๕๙๙ (Business Continuity Management :BCM) Standard หมายถึง รหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ ซึ่งกำหนดให้มี ๖ องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังหัวข้อต่อไปนี้

๑) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)

๒) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization)

๓) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy) เช่น Recovery Strategy

๔) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM R Incident Management Plan (IMP), Emergency/Crisis Management Plan (CMP), Business Continuity Plan (BCP), Recovery Plan (RP)

๕) การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing) เช่น Call Tree, Table Top Testing, Simulation, Full BCP Exercise

๖) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization’s Culture)

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

๒) ทีมงานหลัก กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

๓) หน่วยงาน ทีมงาน สถานที่ในการสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

๔) ระบบสารสนเทศหลักของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ มีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์หรือผู้ประสานงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบ รวมทั้งมีการสำรองขอมูลอย่างสม่ำเสมอ

๕) บุคลากรที่มีการระบุในเอกสารนี้ หมายถึง บุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑) ภัยธรรมชาติ เชน อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย

๒) ชุมนุมประท้วง/จลาจล

๓) โรคระบาด

๔) ก่อการร้าย

๕) อุบัติเหตุ เชน อาคารถล่ม ไฟฟาดับเป็นระยะเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นตน

๖) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ หรือช่องโหว่เว็บไซต์

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่องการดูแลและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไวในแผนบริหารความต่อเนื่องซึ่งต้องเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำใหสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใชสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือขาย หรือข้อมูลที่สำคัญ ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕) ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้ผู้ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ให้บริการหรือรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า 10 ล้านบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่า
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50
	- เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน
	- มีการพาดหัวข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้
	- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (มากกว่า 5 - 9 ล้านบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 6 เดือน
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50
	- เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน
	- มีการเผยแพร่ข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่ชี้แจง
	- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (มากกว่า 1 - 4 ล้านบาท)
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ต่อปี
	- ต้องมีการรักษาพยาบาลและหยุดงานมากกว่า 5 วัน
	- มีการเผยแพร่ข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน 1 – 3 วัน
	- ระบบสารสนเทศ มีปัญหาและมีความสูญเสียไม่มาก
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (มากกว่า 1 - 9 แสนบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 4 ปี
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10
	- ต้องมีการปฐมพยาบาล
	- ระบบสารสนเทศ เกิดเหตุที่แก้ไขได้และไม่มีความสูญเสีย
ต่ำมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (ไม่เกิน 1 แสนบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งภายใน 5 ปี
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5
	- อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น
	- เกิดเหตุที่ไม่มีความสำคัญกับระบบสารสนเทศ

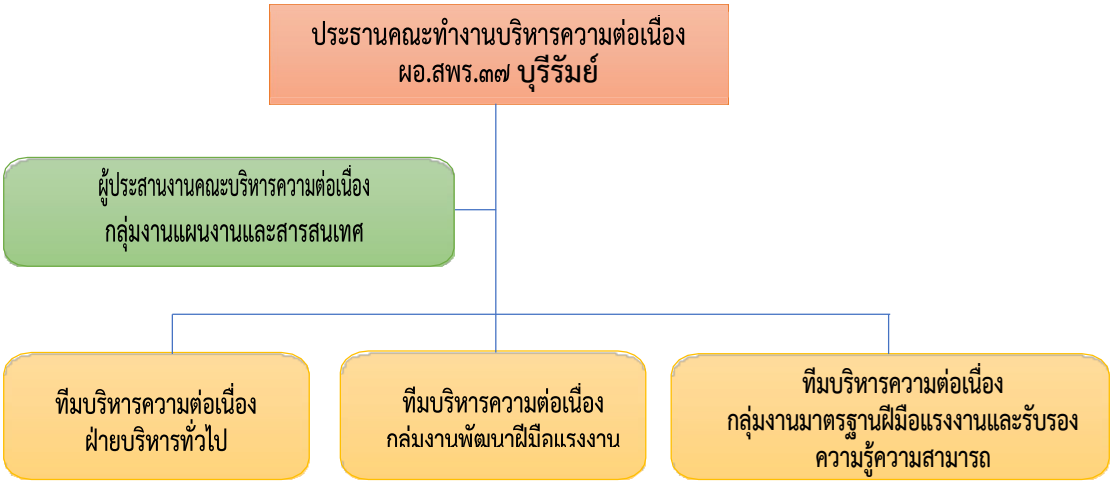
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ด้านผู้รับบริการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
๓. เหตุการณ์โรคระบาด	✓	-	-	✓	✓
๔. เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓
๕. อุบัติเหตุ อาคารถล่ม ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓
๖. ภัยคุกคามทางไซเบอร์	-	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงาน ในกรณีที่เหตุขัดของจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข่องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการใหบริการของหน่วยงาน เนื่องจากยังสามารถบริหารจัดการ หรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้าและทีมงานกลุ่มงาน/ฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การบริหารความต่อเนื่องของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน๓๗ บุรีรัมย์

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง(Business Continuity Plan Team) เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCP) ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผล จึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) ดังต่อไปนี้



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณฉุกเฉินในส่วนงานของตนเองให้สามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มงาน/ฝ่าย	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	นางชญานิษฐ์ บุตรชารี	นายสงคราม ทองดุน
ฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวภัทร์นรินทร์ อำนวยศรี	นางสมร จิตรกำแหง นายเฉลิมพงษ์ ดีสวาสดิ์ นางศิริวรา ช่วงรัมย์ นายประทวน จะแรบรัมย์ นางสาวสุขใจ ชุ่มเสนา นางสาวพิชชาภร ระบือนาม
กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ	นางอรพินธ์ หมั่นกิจ	นายวิชิต ทองสุทธิ์ นายมนัส นิวรรัมย์ นายโสภี แฉล้มชาติ
กลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน	นางชญานิษฐ์ บุตรชารี	นายธนกร ติดตารัมย์ นางสาวสุดารัตน์ บรรดาศักดิ์ นางสาวนันทิดา ฉลาดเจน นายประเสริฐ ม่วงการ นายนิพนธ์ ชาติมนตรี นายเชิดไชย แดงงาม นางสาวสุภานีย์ เทียมทัน นายอภิชาติ อนุนิวัฒน์ นางสาวกฤตาพร นักปราชญ์ นางสาวจันทกานต์ ตระกูลรัมย์
กลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ	นางชญานิษฐ์ บุตรชารี	นายสงคราม ทองดุน นางพิมพ์ใจ ทองสุทธิ์

กลยุทธความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง กำหนดให้อาคารอำนวยการเป็นอาคารหลัก

๑.๑) ห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอาคารฝึกอบรมคอมพิวเตอร์

๑.๒) ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นการชั่วคราว (Work At Home)

๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

๒.๑) จัดเตรียมจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองใช้งาน (Desktop/Laptop)

๒.๒) อินเทอรเน็ต (Internet) การให้บริการระบบคลาวค์ (Cloud Computing)

๒.๓) จัดเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ทั้งวัสดุสิ้นเปลืองและอื่น ๆ ให้เพียงพอตามความเหมาะสม

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

๓.๑) จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่ระบบอินเตอร์เน็ตหลักไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดเก็บสำรองไว้ที่ DR-Site (Disaster Recovery Site) โดยวิธีการใช้บริการ Cloud Computing

๓.๒) เครื่องแม่ข่าย (Server) เคลื่อนย้ายไปยังที่ปลอดภัยหรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่จำเป็น ต้องดำเนินการและสามารถเคลื่อนย้ายได้

๓.๓) อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

๓.๔) ระบบสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓.๕) ข้อมูลแผนงาน งบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

๔) ด้านบุคลากรหลัก คือ ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน

๕) ด้านคู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ ผู้มีส่วนได้เสีย

๕.๑) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากระบบหลักล่มให้ประสานงานผู้ให้บริการทั้งรายปัจจุบันหรือรายใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแทนภายใน SLA ที่กำหนดไว้ เช่น ภายใน ๔ ชั่วโมง (Response time)

๕.๒) ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบพกพา เพื่อใช้งานชั่วคราวในกรณีที่จำเป็น

๕.๓) ประสานงานติดต่อสื่อสารผู้ที่เกี่ยวของผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

<u>หมายเหตุ</u> : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง พื้นที่ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย ๑ แห่ง โดยในช่วงแรกหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต ให้เจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันไปร่วมปฏิบัติงาร่วมกัน ณ ที่พักอาศัย ของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมสำหรับใช้เป็นพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

๑) มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๒) ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่อง โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุก ๆ ๑ ปี

๓) ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่อง จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน ๖ เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันทุกปีหรือทุกครั้งหลังการทดสอบภายใน ๖ เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซอนของขั้นตอนต่าง ๆ และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องเพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมการปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ ที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่องฐานข้อมูลบัญชีรายการ รายชื่อและคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่องหรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

๑) ปฏิบัติการโดยทันที เคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิตทรัพย์สินและการดำเนินงานให้น้อยที่สุด

๒) จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan: ERAP) ระดับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือกับสถานที่การณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงาน ให้มีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่สำคัญของหน่วยงานนอกเหนือจาก หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องมีดังนี้

๓.๑) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden) ผู้รับผิดชอบหลักด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจาก สถานที่ที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัย อาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

๓.๒) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) และผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager) หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่เกิดเหตุทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) สามารถจำแนกกระบวนการทำงานที่กลุ่มงานและฝ่าย ส่วนงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดดังตารางต่อไปนี้

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
ระบบไฟฟ้า	สูง		✓			
ระบบโทรศัพท์/โทรสาร	ปานกลาง		✓			
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	สูง	✓				
ระบบ Datacenter	ปานกลาง			✓		
การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	ปานกลาง			✓		
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร	ปานกลาง		✓			
ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน และพัสดุ	สูง		✓			
การดำเนินงานตามพันธกิจของ สพร. ๓๗ บุรีรัมย์ (๑) งานฝึกอบรม	ปานกลาง			✓		
(๒) งานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	ปานกลาง			✓		
(๓) งานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	สูง		✓			
(๔) งานรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ .๒๕๔๕	สูง		✓			

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

๑) พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง

๑.๑) พื้นที่ทำงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

- อาคารอำนวยการ

๑.๒) พื้นที่ทำงานสำรอง

- พื้นที่ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ประกาศใชงานในกรณีฉุกเฉิน

๒) ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เครือข่ายที่สำคัญ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ด้านพัสดุ พร้อมระบุที่มาของการจัดหาและจำนวนเครื่องและวัสดุต่าง ๆ

ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ศูนยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องใช้ดำเนินการ

กระบวนการหลัก	ระยะเวลาการจัดหา				
	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
E-mail / e-Calendar และระบบ Intranet ของ สพร.๓๗ บุรีรัมย์ เว็บไซต www.dsd.go.th/buriram		✓			
e-GP (ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์)		✓			
GFMIS (ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์)		✓			
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		✓			
ระบบ Datacenter ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน				✓	

จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	๑ คน				
ฝ่ายบริหารทั่วไป	๑ คน	๒ – ๓ คน	๓ – ๕ คน	๕ – ๗ คน	
กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ	๑ คน	๒ – ๓ คน			
กลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑ คน	๒ – ๓ คน	๓ – ๕ คน	๕ – ๗ คน	
กลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ	๑ คน	๒ – ๓ คน			

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree กระบวนการ Call Tree

เป็นกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องเกี่ยวกับผังรายชื่อ ทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ และการสื่อสารจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากประธานคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านโดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน่าทีมระบบสารสนเทศหลัก รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง จากนั้น หัวหน้าทีมระบบสารสนเทศจะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตน ตลอดจนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช่แผนบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาดังนี้

๑) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

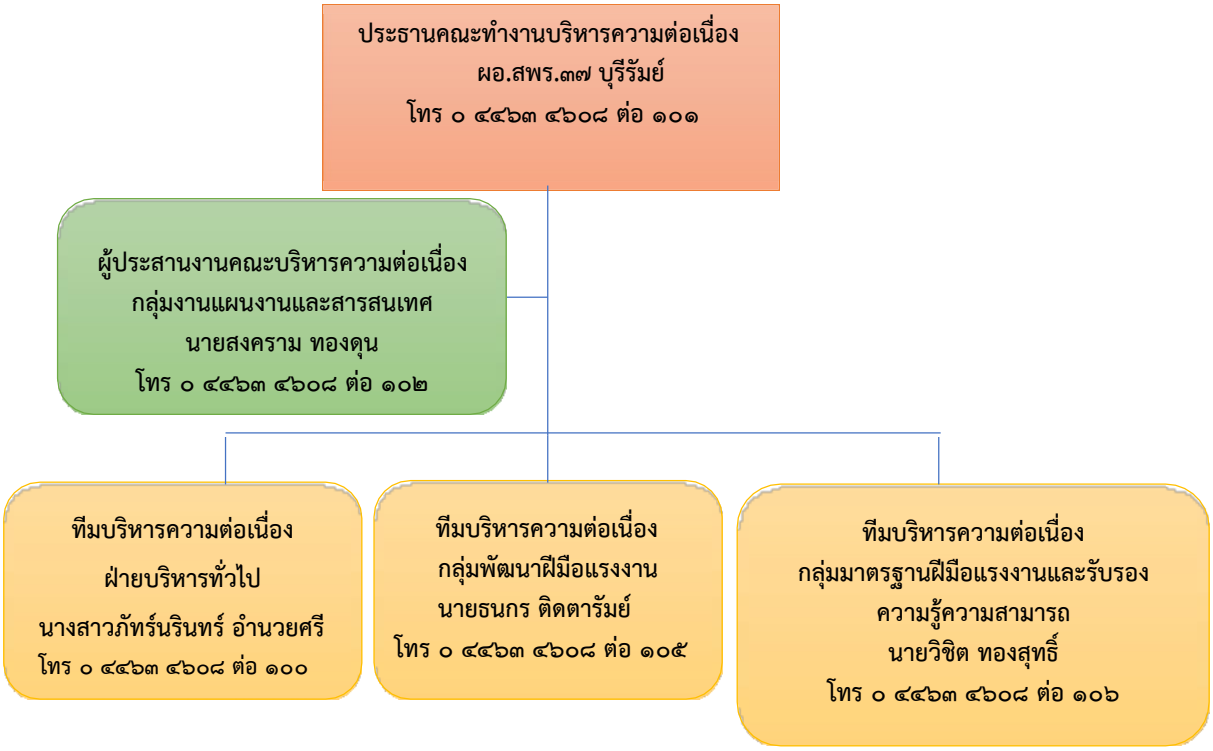
๒) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอรโทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

๓) ถ้าสามารถติดตอบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้

๓.๑) สรุปสถานที่ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

๓.๒) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

๓.๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป



กระบวนการแจงเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองรวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ โดยปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติที่หน่วยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแลวเสร็จ	หมายเหตุ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๒. จัดประชุมหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๒.๑ ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการ เพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานแบบ Manual (Manual Processing)	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๓. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรใน สพร. ๓๗ บุรีรัมย์ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๔. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบโดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ๔.๑ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต ๔.๒ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ๔.๓ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔.๔ กระบวนงานที่มีความเร่งดวนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติแบบ Manual	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๕. สื่อสารรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรใน สพร.๓๗ บุรีรัมย์ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแลวเสร็จ	หมายเหตุ
๖. ประเมินระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งดวนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วัน	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของ สพร.๓๗ บุรีรัมย์ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากร จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ประธานคณะทำงานบริ หารความต่อเนื่อง	☐	
๘ . รายงานความคืบหนาให้แก้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทราบ	ประธานคณะทำงานบริ หารความต่อเนื่อง	☐	
๙.ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ๙.๑ สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง ๙.๒ วัสดุอุปกรณที่สำคัญ ๙.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๙.๔ บุคลากรหลัก ๙.๕ คู่ค้า/ผู้ที่ สพร.๓๗ บุรีรัมย์ให้บริการและรับบริการ/มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๑๐. ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการให เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วนในสวนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในปจจุบัน	ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	☐	
๑๑. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานแบบ Manual เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมบริหารความต่อเนื่องทุกทีม	☐	
๑๒. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ที่ สพร.๓๗ บุรีรัมย์ให้บริการและรับบริการเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแลวเสร็จ	หมายเหตุ
๑๓. บันทึกและทบทวนกิจกรรม และงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้รับดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องทุกทีม	☐	
๑๔. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวันเวลา และสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	
๑๕ . รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐	

ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	การทดสอบ (Exercises)	ประเภทความทดสอบ	กำหนดเวลาการทดสอบ	ผลการทดสอบ
๑	ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ)	๑. แบบบันทึกการขอเข้าใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ๒.การทดสอบความพร้อมของสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว	กรกฎาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๒	คอมพิวเตอร์และอุปกรณตาง ๆ ที่จำเป็นต้องใช่	มีเอกสารระบุจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น	สิงหาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๓	ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	มีเอกสารรายชื่อการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนงานหลักที่สำคัญ	กรกฎาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๔	ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเน็ตเวิรก และข้อมูลสำคัญ	การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	สิงหาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๕	ผู้ ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับหน่วยงาน	คู่มือการทดสอบใชงานระบบสำรองและการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่างๆ	กรกฎาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๖	หน่วยงานไม่สามารถให้บริการได้	คู่มือการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สิงหาคม	☐ ผาน ☐ ไม่ผาน
๗	สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	๑. แผน BCP ๒. Call Tree ๓. รายชื่อผู้ให้บริการและรับบริการของหน่วยงาน พร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ๔. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานชั่วคราว		☐ ผาน ☐ ไม่ผาน

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ คือการสื่อสารข้อความสำคัญ (Key Messages) กับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผลเพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อแนะนำในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า

แผนการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ควรประกอบด้วยแผนการสื่อสารที่จะดำเนินการและข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อยภายใต้สถานการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ให้ปฏิบัติดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ที่ทำการเดิมเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อความของป้ายประกาศ

จากวันที่..... สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราว ณ เลขที่ ..... อาคาร ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... หมายเลขโทรศัพท์..... หมายเลยโทรสาร .....

๒) ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกด้วยลายมือและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเพื่อดำเนินการนำไปยังอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (เนื่องด้วยเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้าและจัดเก็บ ๑ ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเกิดเหตุการณ์หลังเวลาทำการ)

๓) เมื่อไปถึงอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งงานบริหารสั่งย้ายสถานที่ที่ปฏิบัติงาน

๔) ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ให้บริการและรับบริการให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ปฏิบัติงาน หากเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ระหวางนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

๕) ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบวามีบริการใดบางที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้การได้และระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้าหรือใช้ระยะเวลาเท่าใดในการดำเนินการ

๖) จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)