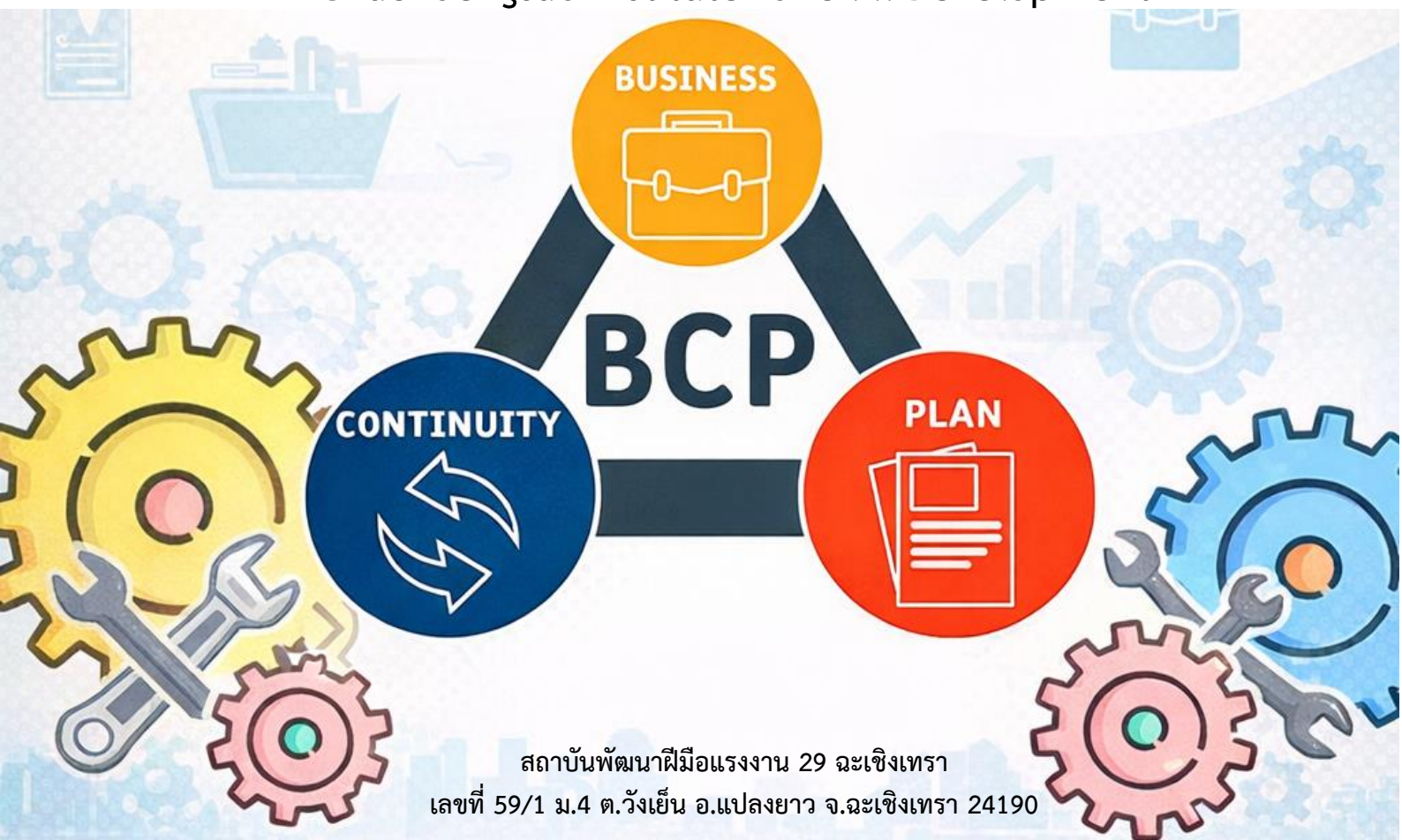




แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา
Chachoengsao Institute for Skill Development



สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา
เลขที่ 59/1 ม.4 ต.วังเย็น อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190

 Website : <https://www.dsd.go.th/chachoengsao>

 Facebook : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา

 Instagram : สพร. 29 ฉะเชิงเทรา dsd.chachoengsao

 Youtube : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา

 Email : dsd.chachoengsao@gmail.com

 Tiktok : สพร. 29 ฉะเชิงเทรา chachoengsaodsd

 X : สพร. 29 ฉะเชิงเทรา

 โทรศัพท์ : 0 3808 8001 – 2

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
1. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	2
2. สมมติฐานของแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	2
3. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
4. การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ	2
5. คณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)	4
6. รายชื่อบุคลากรหลักตามโครงสร้างคณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)	5
7. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	5
8. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ	6
9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	7
10. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	9

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน ภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) ให้เป็นปัจจุบัน โดยนำมาตราการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เหตุอุทกภัย เหตุอัคคีภัย เหตุประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด หรือเหตุภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้อย่างต่อเนื่อง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องยึดแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันภัยคุกคามภาวะวิกฤตตามมาตรฐานสากล BS299 Business Continuity Management โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความต่อเนื่องของการบริหาร การจัดตั้งทีมงานบริหารตามลำดับโครงสร้าง
2. การกำหนดกระบวนการสำคัญของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบหรือความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง (RISK Assessment-RA) และระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมเพื่อนำข้อมูลมาจัดระดับความสำคัญของกระบวนการกำหนดแนวทาง
3. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการในทุกภาคส่วนของหน่วยงานไม่หยุดชะงัก ประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูล และผู้ให้บริการ
4. การพัฒนาและเตรียมการสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน
5. การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน วางรูปแบบการทดสอบ อาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปถึงระดับยาก เช่น Call Tree ซ้อมการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกที่เกี่ยวข้องทราบ, Tabletop Testing ประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย จำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมาและทดลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าสามารถใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่, Simulation คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้ และ Full BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด
6. การปลูกฝัง BCP ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทำให้ BCP เป็นวัฒนธรรมองค์กร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีลักษณะการบริหารงานแบบหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” โดยใช้ “หน่วยงาน” แทนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) จะช่วยให้หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินไม่คาดคิด เพื่อให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างปกติ และช่วยลดระดับความรุนแรง ของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในปฏิบัติงาน
- 1.2 เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
- 1.3 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 1.4 เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน กรณีเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

2. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจากภัยต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ หน่วยงานสามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานสำรองตามที่ได้เตรียมไว้และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 กลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 2.3 “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ

3. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงาน ดังนี้

- 3.1 เหตุการณ์อุทกภัย
- 3.2 เหตุการณ์อัคคีภัย
- 3.3 เหตุการณ์वादภัย
- 3.4 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- 3.5 เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- 3.6 เหตุการณ์อุบัติเหตุภายในหน่วยงาน

4. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ด้วยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นมีหลากหลายรูปแบบ อาจส่งผลให้หน่วยงานได้รับผลกระทบและความเสียหาย บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

หมายถึง สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้อาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้อาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ จนส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใช้สถานที่ต่าง ๆ ในหน่วยงานได้

4.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

หมายถึง สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือจำเป็นไม่สามารถใช้งาน จัดหาหรือจัดส่งได้ตามปกติ

4.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

หมายถึง สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานหรือสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้

4.4 ด้านบุคลากรหลัก

หมายถึง สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4.5 ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

หมายถึง สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามปกติ

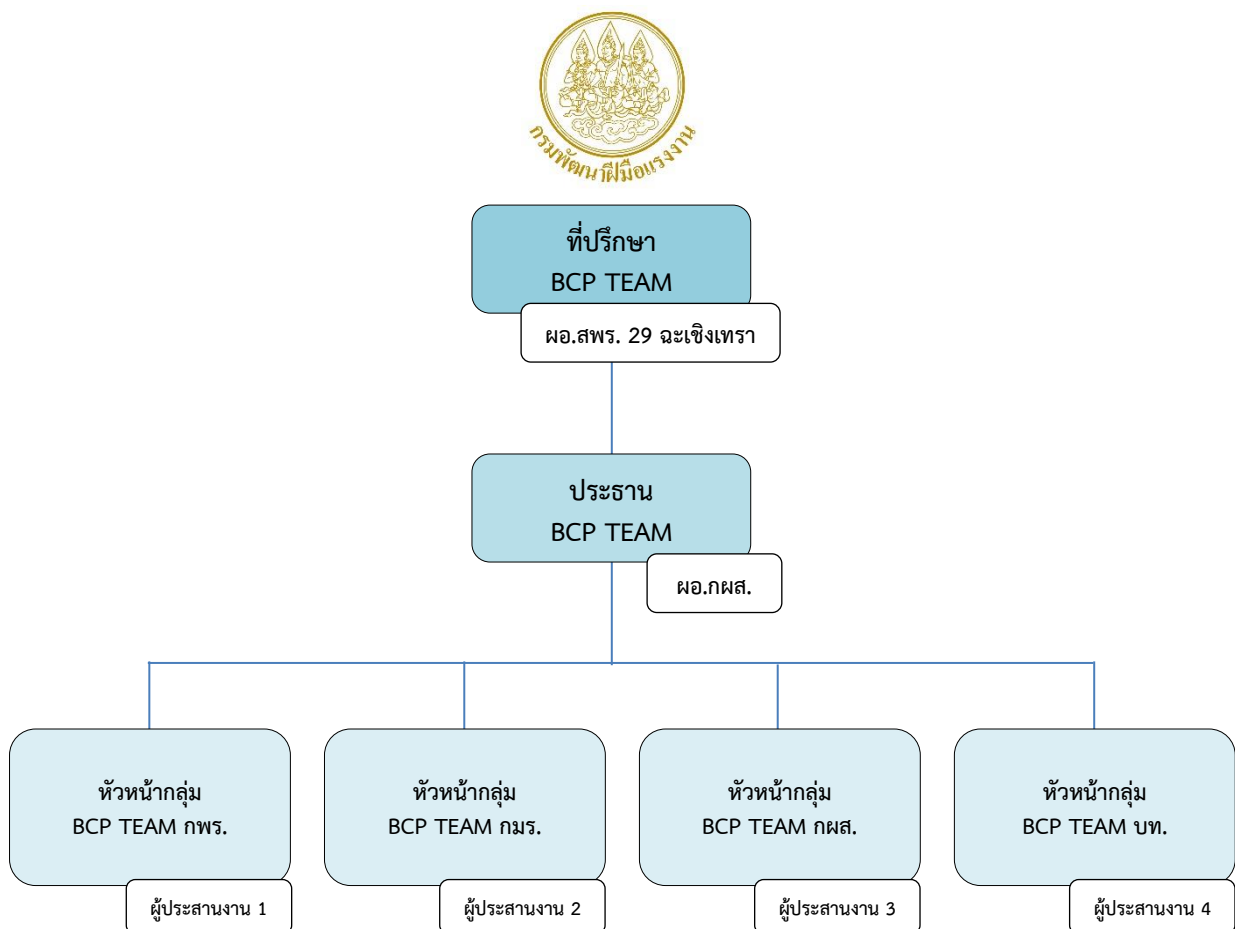
ตารางแสดง สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย / ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านผู้รับบริการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย (น้ำท่วม)	/	/	/	/	/
2	เหตุการณ์อัคคีภัย (ไฟไหม้)	/	/	/	/	/
3	เหตุการณ์वादภัย (พายุ)	/	/	/	/	/
4	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	/	/		/	/
5	เหตุการณ์โรค ระบาดต่อเนื่อง	/			/	/
6	เหตุการณ์อุบัติเหตุ ภายในหน่วยงาน	/	/		/	/

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยผู้อำนวยการหน่วยงานหรือผู้อำนวยการกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ

5. โครงสร้างคณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยโครงสร้างคณะทำงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการหน่วยงาน ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องร่วมมือกันดูแล กำกับ ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง ให้สามารถบริหารได้อย่างต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้แต่งตั้งคณะบริหารดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



คณะทำงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) แต่งตั้งทีมบริหารธุรกิจต่อเนื่องในกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- 2) กำกับดูแลการปฏิบัติตามแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- 3) ติดตามข่าวสารและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตามแผนบริหารบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- 4) ติดตามประเมินผลแผนบริหารบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง และรายงานให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานและผู้อำนวยการหน่วยงานทราบตามลำดับเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤต

6. รายชื่อบุคลากรหลักตามโครงสร้างคณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร		ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร
นางสาวเสาวลักษณ์ ใจแสน	0927473549	ประธาน BCP TEAM	นางสาวศรีสุภา นีละไทย	0897529879
นางกนกวรรณ ศรีสุวรรณ	0994253545	หัวหน้า BCP TEAM กพร.	นายวีระพงษ์ ฉัตรอินทร์	0925990959
นายชัยสมร ยองไย	0849214146	หัวหน้า BCP TEAM กมร.	นายอุทัย สุมา	0853767455
นางหนึ่งฤทัย ไกรวุฒิภิตพงษ์	0917384659	หัวหน้า BCP TEAM บท.	นางประทุมทิพย์ พร้อมปัญญา	0841997049

7. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับ	เกณฑ์ในการพิจารณา
ไม่มีนัยสำคัญ	- เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่น้อยมาก - ไม่สามารถให้บริการในบางบริการได้ แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของการบริการทั้งหมด - ไม่กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน - ไม่กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงาน
ต่ำ	- เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่มากพอสมควร - การบริการร้อยละ 10 - 50 ไม่สามารถให้บริการได้ - กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินบางส่วน - กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานบางส่วน
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินมาก - การบริการร้อยละ 51 - 70 ไม่สามารถให้บริการได้ - กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ 50 - กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูง
สูง	- เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก - การบริการร้อยละ 71 - 90 ไม่สามารถให้บริการได้ - กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ 70 - กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูงมาก
สูงมาก	- เกิดความเสียหายที่ไม่สามารถคิดเป็นจำนวนเงินได้ - การบริการร้อยละ 90 ไม่สามารถให้บริการได้ หรือทำให้การบริการหยุดชะงักทั้งหมด - กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ 90 - กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูงมาก - เป็นภัยคุกคามต่อสาธารณชน

เมื่อนำเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบมาใช้ในการวิเคราะห์งานตามภารกิจของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาไม่เกินที่กำหนด ดังนี้

ด้าน	ระดับ	4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการบริหารทั่วไป	ปานกลาง		/			
ด้านการเงิน บัญชี	ปานกลาง		/			
ด้านพัสดุ	ปานกลาง		/			
ด้านธุรการ	ปานกลาง	/				
ด้านการทดสอบมาตรฐานฯ	ปานกลาง				/	
ด้านการประเมินความรู้ฯ	ปานกลาง				/	
ด้านการฝึกอบรม	ปานกลาง				/	
ด้านการรับรองหลักสูตร	ปานกลาง			/		

8. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ

ด้านพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง (Work Space Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	สถานที่ที่กำหนด	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารโดม	ร้อยละ 20 ของพื้นที่	ร้อยละ 30 ของพื้นที่	ร้อยละ 50 ของพื้นที่	ร้อยละ 70 ของพื้นที่	ร้อยละ 100 ของพื้นที่
ปฏิบัติงานที่บ้าน			1 คน	2 - 3 คน	4 - 6 คน	7 - 10 คน

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน (Equipment and Supplies Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	การจัดหา	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
คอมพิวเตอร์	ส่วนตัว	4	4	8	8	10
เครื่องพิมพ์สี/ขาวดำ	สำนักงาน	4	4	4	4	4
โทรศัพท์มือถือ	ส่วนตัว	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน
กระดาษ	สำนักงาน	4	4	4	4	8
ชุดเครื่องเขียน	สำนักงาน	4	4	4	4	8
อินเทอร์เน็ต	ส่วนตัว	1	1	1	1	2
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	ส่วนตัว	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน	เท่า จำนวนคน

ด้านข้อมูลสารสนเทศ (IT & Information Requirement) ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหลัก และใช้ External Drive ในการสำรองข้อมูล กลุ่ม/ฝ่ายละ 1 ตัว

ด้านบุคลากร (Personnel Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	การจัดหา	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
เจ้าหน้าที่	จัดสรรในแต่ละภารกิจบริการ		1	3	6	10

โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนและสลับการปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from Home)

ด้านผู้รับบริการ (Service Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	ระยะเวลาฟื้นฟู				
	4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
เจ้าหน้าที่		/	/	/	/
ประชาชนทั่วไป	/	/	/	/	/
หน่วยงาน	/	/	/	/	/

9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
พื้นที่ปฏิบัติงาน	- กำหนดพื้นที่อาคารโดมเป็นพื้นที่สำรอง ลำดับ 1 และ หอพักชายชั้น 2 เป็นพื้นที่สำรองลำดับ 2 - จัดทำแผนซ้อมหนีภัยฉุกเฉิน เช่น แผนซ้อมหนีไฟไหม้ เป็นต้น - กรณีที่มีความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ของหน่วยงานใกล้เคียง เช่น สำนักงานเทศบาล ตำบลทุ่งสะเดา สำนักงานเทศบาลตำบลวังเย็น เป็นต้น	- ต้องดำเนินการสำรวจ ประสานงาน เตรียมความพร้อมของสถานที่เป็นระยะ - กำหนดแนวทางการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพ
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมได้ - ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง - กำหนดการขออนุญาตขนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่เป็นครุภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรองของบุคลากรชั่วคราว โดยต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการหน่วยงานก่อนเคลื่อนย้าย - วัสดุอุปกรณ์ ในกรณีโรคระบาดขอให้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกันการติดต่อ เช่น หน้ากาก เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ อุปกรณ์วัดไข้ ฯลฯ	- กำหนดอุปกรณ์สำรองล่วงหน้า - ตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

ด้านข้อมูลสารสนเทศ	• มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย ให้สำรองข้อมูลใน Google Drive • จัดทำลำดับความสำคัญของข้อมูล • สำรองข้อมูลใน External Drive ให้เป็นปัจจุบัน • จัดทำข้อมูลการติดต่อของบุคคลหลัก เบอร์โทรศัพท์/ Line ID/E-mail จัดทำ Line Group สำหรับการปฏิบัติงาน • จัดทำกลุ่มใน Slack เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	1. ประสานกับเจ้าหน้าที่ด้านไอทีของกรมด้านการรับส่งข้อมูลสำคัญพร้อมกับเบอร์โทร/ Line ของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร	• กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในกลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกัน • กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงาน/ฝ่าย กรณีมีบุคลากรไม่เพียงพอ • กำหนดวิธีการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ ระบุ บุคลากรหลัก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสำรองอย่างชัดเจน (คำสั่ง ปฏิบัติงาน) • กำหนดวิธีการทำงานที่เหมาะสม และชัดเจนในการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง • กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยต้องสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกตลอดเวลาทำการ	

10. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการใด ๆ ให้บุคลากรของค่านึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ดังนี้

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 24 ชั่วโมง (ตอบสนองทันที)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. แจ้งเหตุให้ทุกคนทราบหลังจากได้รับการยืนยันเหตุ 2. ประชุมหารือ ประเมินระดับผลกระทบ จัดทำ ความเร่งด่วนในการฟื้นฟู จัดทำ/จัดหา ทรัพยากร ที่สำคัญในการฟื้นฟู 3. ดำเนินการฟื้นฟู 4. สรุปเหตุและผลกระทบให้ผู้อำนวยการ หน่วยงานทราบ เมื่อฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว 5. บูรณาการองค์ความรู้กับทีม BCP ของกลุ่ม/ฝ่ายตนเอง	1. หัวหน้าทีม 2. หัวหน้าทีม/ลูกทีม 3. หัวหน้าทีม/ลูกทีม 4. หัวหน้าทีม/ลูกทีม 5. หัวหน้าทีม/ประธาน BCP	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 2-5 วัน (ตอบสนองระยะสั้น)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. สอบทานความสมบูรณ์ของการฟื้นฟู 2. สรุปและรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ เมื่อฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว 3. บูรณาการองค์ความรู้กับทีม BCP ของหน่วยงาน	หัวหน้าทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 15 วัน (ตอบสนองระยะกลาง)

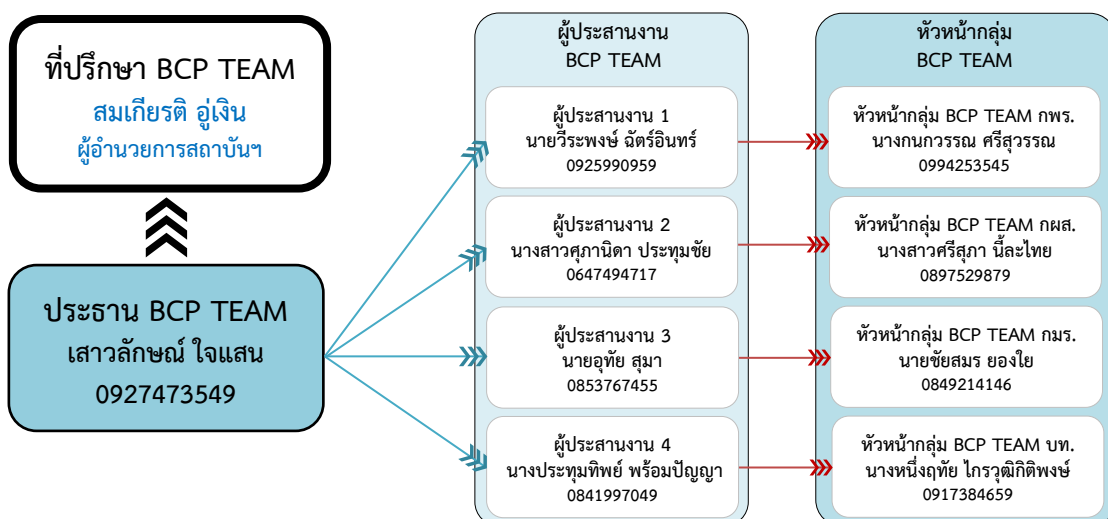
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. จัดทำแนวทางป้องกัน ประเมิน ความเสี่ยงของ การเกิดซ้ำ 2. รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 30 วัน (ตอบสนองระยะยาว)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. จำลองการเกิดเหตุและป้องกัน 2. เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ 3. รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน

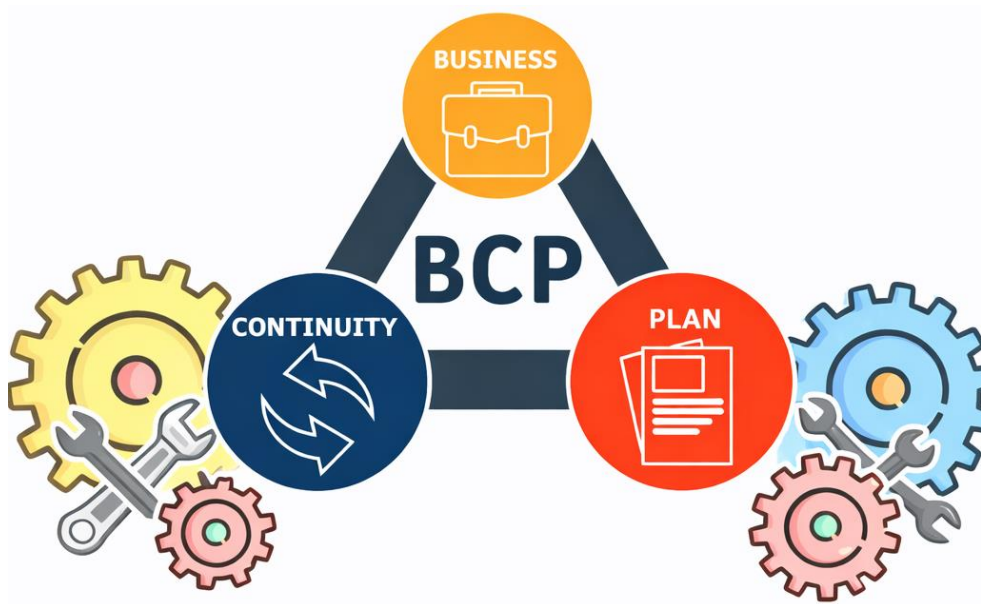
11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงานขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องและคณะที่ปรึกษาทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน จากนั้นให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและผู้อำนวยความสะดวกกลุ่มรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมี Call Tree ดังนี้



จัดทำโดย
คณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

อนุมัติโดย
นายสมเกียรติ อุ๋เงิน
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 29 ฉะเชิงเทรา



จัดทำเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2569