



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก
Phitsanulok Institute for Skill Development



สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

Phitsanulok Institute for Skill Development

โทรศัพท์ 0 5599 3033 โทรสาร 0 5599 3034

www.dsd.go.th/Phitsanulok

Facebook : facebook.com/phitsanulokDSD

Mail : phitsanulok_skill@dsd.go.th

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)

8

10. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

10

11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

11

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและ มาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติการหลักหรือ งานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการ สนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะ วิกฤต โดยให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (**Business Continuity Plan**) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการบริหารราชการและให้บริการประชาชน ในสภาวะวิกฤต โดยเฉพาะในสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (**COVID-19**)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “**Business Continuity Plan (BCP)**” สามารถนำไปใช้ ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เหตุอุทกภัย เหตุอัคคีภัย เหตุประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด หรือเหตุภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ หน่วยงานต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่ สามารถให้บริการผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้อย่างต่อเนื่อง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ยึดแนวทางการ บริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันภัยคุกคามภาวะวิกฤต ตามมาตรฐานสากล **BS299 Business Continuity Management** โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความต่อเนื่องของการบริหาร การจัดตั้งทีมงานบริหารตามลำดับโครงสร้าง

๒. การกำหนดกระบวนการสำคัญของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบหรือความเสี่ยง การประเมิน ความเสี่ยง (**RISK Assessment-RA**) และระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมเพื่อนำข้อมูลมาจัดระดับความสำคัญของ กระบวนการกำหนดแนวทาง

๓. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการในทุกภาคส่วนของ หน่วยงานไม่ หยุดชะงัก ประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูล และผู้ให้บริการ

๔. การพัฒนาและเตรียมการสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน

๕. การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน วางรูปแบบการทดสอบ อาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปถึงระดับยาก เช่น **Call Tree** ซ้อมการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกที่เกี่ยวข้องทราบ, **Tabletop Testing** ประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย จำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมาและทดลองนำแผน **BCP** มาพิจารณาว่าสามารถใช้ตอบโต้แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่, **Simulation** คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์ เสมือนจริง และลองใช้แผน **BCP** มาประยุกต์ใช้ และ **Full BCP Exercise** คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและ ใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

๖. การปลูกฝัง **BCP** ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทำให้ **BCP** เป็น วัฒนธรรมองค์กร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญ์โลก เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีลักษณะการบริหารงานแบบหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “**Business Continuity Plan (BCP)**” โดยใช้ “หน่วยงาน” แทนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญ์โลก แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (**BCP**) จะช่วยให้หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานรับมือกับ เหตุการณ์ ฉุกเฉินไม่คาดคิด เพื่อให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างปกติ และช่วยลดระดับความรุนแรง ของ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในปฏิบัติงาน
- 1.2 เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและ ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
- 1.3 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 1.4 เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน กรณี เผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

2. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจากภัยต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ หน่วยงานสามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานสำรองตามที่ได้เตรียมไว้และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 กลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 2.3 “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงาน เจ้าเหมาบริการ

3. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงาน ดังนี้

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

4. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ด้วยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น มีหลากหลายรูปแบบ อาจส่งผลให้หน่วยงาน ได้รับผลกระทบและความเสียหาย บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงาน หลักได้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้อาคาร สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานหลักได้ จนส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใช้สถานที่ต่าง ๆ ในหน่วยงานได้

4.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือจำเป็นไม่สามารถใช้ งาน จัดหาหรือจัดส่งได้ตามปกติ

4.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่

เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานหรือสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้

4.4 ด้านบุคลากรหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามปกติ

4.5 ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามปกติ

ตารางที่ 1 สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

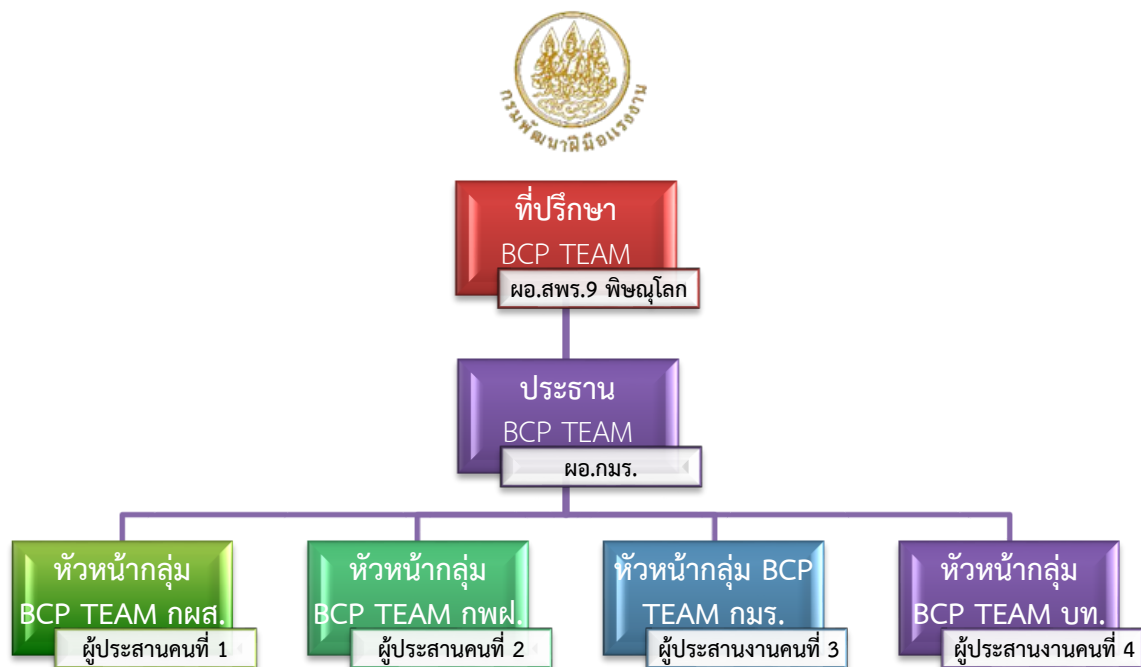
เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ		ผลกระทบ				
		ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย (น้ำท่วม)	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย (ไฟไหม้)	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์วาทภัย (พายุ)	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓		✓	✓
5	เหตุการณ์โรค ระบาดต่อเนื่อง	✓			✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้

อำนวยการหน่วยงานหรือผู้อำนวยการกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ

5. โครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity Plan : BCP) ของหน่วยงาน สามารถนำไป ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยโครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จะ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหน่วยงาน ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ทุกคน จะต้องร่วมมือกันดูแล กำกับ ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง ให้สามารถบริหารได้อย่างต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วย สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



คณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- a. แต่งตั้งทีมบริหารธุรกิจต่อเนื่องในกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- b. กำกับดูแลการปฏิบัติตามแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- c. ติดตามข่าวสารและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตามแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
- d. ติดตามประเมินผลแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง และรายงาน

ให้ ผู้อำนวยการกลุ่มงานและผู้อำนวยการหน่วยงานทราบลำดับเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤติ

6. รายชื่อบุคลากรหลักตามโครงสร้างคณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร		ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร
นายปิยะ เสนานุช	0 8436 6240 5	ประธาน BCP TEAM กมร	นางสาวอภิญญา ผูกพานิช	0 9481 3844 8
นางปพิชญา จันทอง	0 8178 6189 4	หัวหน้า BCP TEAM กผส.	นางสาวจรรยา ทองบริบูรณ์	061 404 4944
นางวรารณ จีอดวงจันทร์	0 9435 2898 9	หัวหน้า BCP TEAM กพฝ.	นายสุพจน์ อ่ำสุข	0 9481 8452 1
นางปนิตา โอภาธัญภูมิ	0 8403 3643 8	หัวหน้า BCP TEAM บท.	นางสาวโมรี บุญคง	0 8964 4218 3

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

ระดับ	เกณฑ์ในการพิจารณา
	- 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. ด้านความต้องการทรัพยากรสำคัญ

ด้านพื้นที่การปฏิบัติการงานสำรอง (Work Space Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	สถานที่ที่กำหนด	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		4 ชม.	1 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องอาหาร	ร้อยละ 20 ของพื้นที่	ร้อยละ 30 ของพื้นที่	ร้อยละ 50 ของพื้นที่	ร้อยละ 70 ของพื้นที่	ร้อยละ 100 ของพื้นที่
ปฏิบัติงานที่บ้าน			12 คน	15-20 คน	24-28 คน	35-40 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	12	15	24	28
เครื่องพิมพ์สี/ ขาวดำ	สำนักงาน	4	6	10	12	16
โทรศัพท์มือถือ	ส่วนตัว	เท่าจำนวน คน	เท่า จำนวนคน	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน
กระดาษ	สำนักงาน	4	10	12	18	20
ชุดเครื่องเขียน	สำนักงาน	4	10	12	18	20
อินเทอร์เน็ต	ส่วนตัว	1	5	10	13	15
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ส่วนตัว	ส่วนตัว	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน	เท่าจำนวน คน

ด้านข้อมูลสารสนเทศ (IT & Information Requirement) ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรม พัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหลัก 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	จัดสรรในแต่ละ ภารกิจบริการ		4 คน	6 คน	8 คน	16 คน

โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านพัก (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	● กำหนดพื้นที่โรงอาหารเป็นพื้นที่สำรอง ลำดับ 1 และ หอพักชายชั้น 2 เป็นพื้นที่สำรองลำดับ 2 ● จัดทำแผนซ้อมหนีภัยฉุกเฉิน เช่น แผน ซ้อมหนีไฟไหม้ เป็นต้น ● กรณีที่มีความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ของ หน่วยงานใกล้เคียง เช่น ตำรวจภูธรภาค 6 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 8 เป็นต้น	1. ต้องดำเนินการสำรวจประสานงาน เตรียมความพร้อม ของสถานที่เป็นระยะ 2. กำหนดแนวทางการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพ
ด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	● กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสม กับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่าน อินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมได้ ● ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบ เทคโนโลยีของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ● กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่ ได้เป็นการ ชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วง ระหว่างการ จัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ● กำหนดการขออนุญาตขนย้ายเครื่อง คอมพิวเตอร์ PC และโน้ตบุ๊ก ที่เป็น ครุภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ สำรองของบุคลากรชั่วคราว โดยต้องได้รับ อนุญาตจากผู้อำนวยการหน่วยงาน ก่อน เคลื่อนย้าย ● วัสดุอุปกรณ์ ในกรณีโรคระบาด ขอให้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกัน การติดต่อ เช่น หน้ากาก เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ อุปกรณ์วัดไข้ ฯลฯ	1. กำหนดอุปกรณ์สำรองล่วงหน้า 2. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	● มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย ให้สำรองข้อมูล ในGoogle Drive ● จัดทำลำดับความสำคัญของข้อมูล ● สำรองข้อมูลใน External Drive ให้เป็น ปัจจุบัน ● จัดทำข้อมูลการติดต่อของบุคคลหลัก เบอร์ โทรศัพท์ /Line ID/E-mail จัดทำ Line Group สำหรับการปฏิบัติงาน ● จัดทำกลุ่มใน slack เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน	1. ประสานกับ เจ้าหน้าที่ด้าน ไอที ของกรม ด้านการ รับส่ง ข้อมูลสำคัญ พร้อมกับ เบอร์ โทร/Line ของ เจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร	● กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทน ภายใน กลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกัน ● กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงาน/ฝ่าย กรณีไม่ บุคลากรไม่เพียงพอ ● กำหนดวิธีการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเป็น ระบบ ระบุ บุคลากรหลัก และ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สำรองอย่างชัดเจน (คำสั่ง ปฏิบัติงาน) ● กำหนดวิธีการทำงานที่เหมาะสม และ ชัดเจนใน การมอบหมายให้ บุคลากร ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ สำรอง กำหนด เป้าหมายการปฏิบัติ หน้าที่และ รายงาน ผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยต้อง สามารถติดต่อ ประสานงานได้สะดวก ตลอดเวลาทำการ	

10. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการใด ๆ ให้บุคลากรของค่านึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ดังนั้น

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 24 ชั่วโมง (ตอบสนองทันที)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. แจ้งเหตุให้ทุกคนทราบหลังจากมีได้รับการยืนยันเหตุ 2. ประชุมหารือ ประเมินระดับผลกระทบ จัดทำความเร่งด่วนในการฟื้นฟู จัดทำ/จัดหาทรัพยากรที่สำคัญในการฟื้นฟู 3. ดำเนินการฟื้นฟู 4. สรุปเหตุและผลกระทบให้ผู้อำนวยการหน่วยงานทราบ 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. สรุปและรายงานให้ผู้อำนวยการหน่วยงานทราบเมื่อฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว 3. บูรณาการองค์ความรู้กับทีม BCP ของ หน่วยงาน	หัวหน้าทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 15 วัน (ตอบสนองระยะกลาง)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
1. จัดทำแนวทางป้องกัน ประเมินความเสี่ยงของการเกิดซ้ำ 2. รายงานให้ผู้ผู้อำนวยการหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ 30 วัน (ตอบสนองระยะยาว)

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

11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการ แจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของ หน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่ประธาน คณะทำงานบริหารอย่างต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารอย่างต่อเนื่องและคณะที่ปรึกษาทราบถึง เหตุการณ์ฉุกเฉิน จากนั้นให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารอย่างต่อเนื่องและผู้อำนวยการกลุ่มรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารอย่างต่อเนื่องของแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมี Call Tree ดังนี้

จัดทำโดย
คณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
(BCP Team)

อนุมัติโดย

นายสุนทร แก้ววิฬา
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญ์โลก
วันที่ 22 มกราคม 2568



จัดทำเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2568